OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016-2017

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction de la recherche et de l'évaluation, avec la participation de toutes les directions de l'Office québécois de la langue française.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
Sans frais : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 864-0933
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de l'Office et de la Commission de toponymie.

Dépôt légal – 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN version imprimée : 978-2-550-79040-2
ISBN version électronique : 978-2-550-79041-9

ISSN version imprimée : 1708-2447
ISSN version électronique : 1708-2455

© Gouvernement du Québec, 2017
La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

100 %
BIOGAZ
FSC

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016-2017

Message du ministre

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

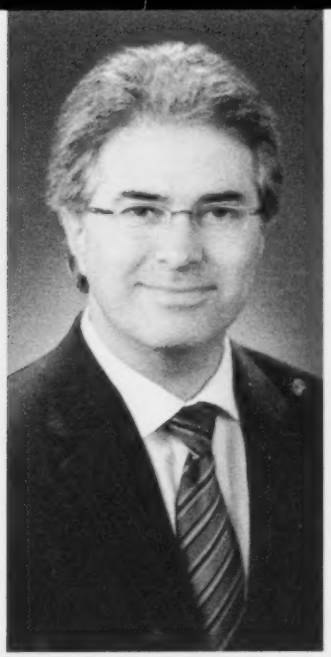
Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française, dont relève administrativement la Commission de toponymie, pour la période allant du 1er avril 2016 au 31 mars 2017.

Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office et de la Commission de toponymie ainsi qu'à la suite de sa prolongation en 2016-2017, en plus des engagements formulés dans leur commune déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il rend compte des réalisations importantes de ces deux organismes et de l'utilisation que ces derniers font des ressources mises à leur disposition. Il témoigne également des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre de la Culture et des Communications, ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française et ministre responsable de l'Estrie,

Luc Fortin
Québec, septembre 2017



Message du président-directeur général

Monsieur Luc Fortin
Ministre de la Culture et des Communications,
ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française
et ministre responsable de l'Estrie
Édifice Guy-Frégault
1er étage, bloc A
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2017. Les activités relatives à la Commission de toponymie y sont intégrées. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* rend compte des résultats obtenus au regard des objectifs établis dans le Plan stratégique 2013-2016 de l'Office et de la Commission de toponymie, prolongé pour 2016-2017. Il rend également compte des engagements énoncés dans leur déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de l'utilisation de leurs ressources, en plus des autres exigences gouvernementales auxquelles ils sont assujettis.

Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, engagées et mobilisées dans l'accomplissement de leur mission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2017

Table des matières

Déclaration du président-directeur général attestant la fiabilité des données et des contrôles 1

Rapport de la vérificatrice interne 2

Mot du président-directeur général 3

L'Office québécois de la langue française 5

Membres 7

Contexte 10

Faits saillants 11

Synthèse des résultats 2016-2017 relatifs au plan stratégique 13

Synthèse des résultats 2016-2017 relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 16

Chapitre 1 : Performance relative aux objectifs du plan stratégique 18

1.1 Présentation détaillée des résultats relatifs au plan stratégique 19

Enjeu 1 – Le français, langue officielle d'usage : une responsabilité partagée 19

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail 19

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires 28

Enjeu 2 – Une nomenclature géographique de référence pour le Québec 36

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires 36

Enjeu 3 – La performance organisationnelle 39

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation 39

1.2 Prolongation du plan stratégique 43

Chapitre 2 : Performance relative aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 45

Chapitre 3 : Utilisation des ressources 51

3.1 Ressources humaines 52

3.2 Ressources budgétaires et financières 56

3.3 Ressources informationnelles 57

Chapitre 4 : Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 58

4.1 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications 61

Chapitre 5 : Exigences gouvernementales 62

5.1 Accès à l'égalité en emploi 63

5.2 Bonis au rendement 66

5.3 Politique de financement des services publics 67

5.4 Accès à l'information et protection des renseignements personnels 67

5.5 Allégement réglementaire et administratif 68

5.6 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web 69

5.7 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service 70

5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 71

5.9 Développement durable 72

Annexes 78

Annexe I : Organigramme 79

Annexe II : Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office 80

Annexe III : Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises 81

Annexe IV : Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française ... 82

Annexe V : Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie 86

Liste des figures

1. Nombre d'entreprises selon l'étape de francisation – Ensemble du Québec 24
2. Nombre d'organismes selon leur étape de francisation – Ensemble du Québec 25
3. Proportion des organismes et des entreprises certifiés par rapport au nombre total d'organismes et d'entreprises 26
4. Proportion des organismes et des entreprises non certifiés en application de programme par rapport à tous les organismes et à toutes les entreprises non certifiés 26
5. Nombre de messages et de plaintes reçus par la commissaire à la qualité des services 49

Liste des tableaux

1. Types de messages reçus par la commissaire à la qualité des services 49
2. Motifs des messages portant sur la qualité des services 50
3. Effectif permanent au 31 mars 2017 52
4. Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de l'année 2016-2017 52
5. Effectif en poste au 31 mars par secteur d'activité 52
6. Heures rémunérées par secteur d'activité en 2016-2017 53
7. Membres du personnel ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi 53
8. Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent 54
9. Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité 54
10. Évolution des dépenses en formation 55
11. Jours de formation selon les catégories d'emploi 55
12. Dépenses et évolution par secteur d'activité 56
13. Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017 57
14. Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes pour les années financières 2014-2015 et 2015-2016 60

15. Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi en 2016-2017 63

16. Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi au 31 mars. 63

17. Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2017 64

18. Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent au 31 mars 64

19. Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2016-2017 65

20. Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2017 65

21. Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 66

22. Nombre et nature des demandes d'accès en 2016-2017 67

23. Demandes d'accès traitées en 2016-2017 selon le type de réponse obtenue 68

24. Délai des demandes d'accès traitées en 2016-2017 68

25. Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour l'exercice financier 2016-2017 70

26. Contrats de service dont le montant est de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017 70

27. Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2017 81

Déclaration du président-directeur général attestant la fiabilité des données et des contrôles

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de l'Office québécois de la langue française ainsi que les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité en tant que président-directeur général. Cette déclaration porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données contenues dans ce document.

Ce présent rapport :

- décrit fidèlement la mission et les mandats de l'organisme;
- présente les orientations stratégiques, les objectifs établis, les indicateurs, les cibles et les résultats obtenus;
- présente les données exactes et fiables.

Je déclare que le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de l'Office présente fidèlement les résultats obtenus relativement aux engagements pris par l'organisation. À ma connaissance, les données, les explications et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2017

Rapport de la vérificatrice interne

Monsieur Robert Vézina
Président-directeur général
Office québécois de la langue française
Édifice Camille-Laurin
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat de vérification interne qui m'a été confié par l'Office québécois de la langue française, j'ai examiné les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2017.

La responsabilité quant à l'exactitude, à l'intégralité et à la fiabilité des données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* incombe à la direction de l'Office. Ma responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en me basant sur les travaux que j'ai accomplis au cours de mon examen.

Mes travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques, à réviser les calculs, à échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et à leur demander des précisions, au besoin.

L'analyse effectuée me permet de conclure que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de l'Office me paraissent, à tous égards, plausibles et cohérents.

La vérificatrice interne,

Lise Blanchette
Québec, août 2017

Mot du président-directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* de l'Office québécois de la langue française, qui inclut les réalisations de la Commission de toponymie. En vertu de la mission qui lui est confiée par la Charte de la langue française et conformément à son Plan stratégique 2013-2016, l'Office a poursuivi ses efforts en matière de renforcement de la place du français dans les milieux de travail, les entreprises et les services publics, de bonification de l'offre linguistique, terminologique et toponymique, ainsi qu'en matière d'actualisation et d'élargissement des connaissances sur la situation linguistique du Québec. Il s'est également investi dans la modernisation de son offre de services et a eu à cœur d'accroître sa performance.

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'Office a prolongé son plan stratégique d'une année, ce qui a nécessité l'ajustement de certaines cibles pour permettre une reddition de comptes plus adéquate. Il a également adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, qui comporte plus d'engagements mesurables, ce qui rend la reddition de comptes plus transparente et contribue à une saine gestion des fonds publics.

Cette année encore, j'ai mis au premier plan de mes priorités la question de l'intégrité et de l'éthique dans les pratiques de l'Office et de la Commission. À cet égard, plusieurs actions organisationnelles ont été réalisées, entre autres :

- la révision du code de déontologie du personnel et l'adoption du Plan d'action en éthique organisationnelle 2017-2019;
- la nomination d'un nouveau répondant organisationnel en éthique et la formation de celui-ci par le Secrétariat du Conseil du trésor;
- l'inauguration d'une nouvelle section sur notre page intranet, accessible à l'ensemble du personnel et consacrée spécifiquement aux questions éthiques.

En matière de gouvernance, l'exercice financier 2016-2017 a été marqué, notamment, par le renforcement du rôle de l'unité centrale Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques. Mise sur pied à la fin de l'exercice précédent, celle-ci a pu pleinement assurer la coordination et le suivi des mandats à portée organisationnelle découlant des décisions prises par la haute direction. Des travaux préliminaires en vue d'amorcer la transformation de nos systèmes de mission ont aussi été menés, dans le but de les rendre plus performants. À terme, cette transformation devrait permettre des gains d'efficience et répondre de manière optimale aux besoins de nos clientèles.

Par ailleurs, il faut noter que trois membres de l'Office dont le mandat était échu ont été remplacés en décembre 2016, ce qui a entraîné de nouvelles nominations à la présidence du Comité d'officialisation linguistique et à celle du Comité de suivi de la situation linguistique. De même, en janvier 2017, la Commission a accueilli cinq nouveaux membres.

Les efforts ont été poursuivis en matière de révision des programmes et de modernisation ainsi qu'en ce qui concerne l'optimisation de la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens. En tenant compte des évaluations des précédents programmes de soutien financier qui étaient sous sa responsabilité, l'Office a d'ailleurs élaboré un nouveau programme de subvention qui a été soumis au Conseil du trésor. Un accent tout particulier a été mis sur l'élaboration et l'intégration d'indicateurs de performance plus éclairants.

De plus, en vue d'utiliser de façon innovante les nouvelles technologies dans la prestation électronique de services, l'Office a intégré son offre de services aux entreprises dans le portail d'Entreprises Québec, amorçant ainsi une collaboration fructueuse avec Services Québec.

Je tiens aussi à signaler que des initiatives dignes de mention ont été prises pour favoriser une compréhension uniforme de la Charte et de ses règlements. L'Office a participé activement aux travaux entourant la mise en œuvre des modifications réglementaires relatives à l'affichage extérieur des marques de commerce en publiant de nouveaux guides d'information à l'intention de sa clientèle entrepreneuriale :

- *Affichage des marques de commerce. Les obligations des entreprises relativement à l'affichage extérieur d'une marque de commerce uniquement dans une autre langue que le français;*
- *Le français, langue du travail, du commerce et des affaires au Québec. Les obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française.*

Finalement, la Commission a produit le *Guide des termes génériques*, qui vient s'ajouter aux autres guides destinés aux gestionnaires de territoires municipaux.

En terminant, je remercie sincèrement les membres de l'Office et de la Commission, y compris celles et ceux dont le mandat s'est terminé cette année, ainsi que les membres du Comité d'officialisation linguistique, du Comité de suivi de la situation linguistique et du Comité d'examen pour leur généreuse contribution à nos travaux. Je profite également de l'occasion pour souligner le travail des membres de mon personnel et pour les remercier de leur engagement quotidien à l'égard des missions respectives de l'Office et de la Commission. Ils peuvent être fiers de leur contribution à la réalisation de nos mandats de protection et de promotion de la langue française et à l'atteinte de nos objectifs organisationnels.

Le président-directeur général,

Robert Vézina
Montréal, août 2017

L'Office québécois de la langue française

Les missions

La prestation de travail du personnel de l'Office permet de veiller, par l'application de la Charte de la langue française, à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises.

Celle du personnel au service de la Commission de toponymie permet de veiller à ce que le territoire du Québec soit nommé avec justesse et qu'il mette en valeur la spécificité francophone du Québec.

Clientèles et mandats

La clientèle servie est constituée de l'ensemble des Québécoises et des Québécois, plus particulièrement les travailleurs, les consommateurs, les entreprises, les ministères, les organismes de l'Administration, les candidates et les candidats aux ordres professionnels et les municipalités.

Les principaux mandats à réaliser sont les suivants :

- assurer le respect de la Charte de la langue française, notamment en faisant respecter les droits linguistiques des citoyennes et des citoyens par des interventions auprès des entreprises et des organismes de l'Administration pour faire corriger des situations qui contreviennent à la Charte;
- accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour s'assurer de la généralisation de l'utilisation du français au sein de ces organisations;
- définir et conduire la politique linguistique québécoise en matière d'officialisation linguistique, de terminologie, notamment en offrant des services terminolinguistiques à l'ensemble de la population en vue de favoriser la maîtrise de la langue officielle;
- mettre en œuvre auprès de l'Administration, des organismes parapublics, des entreprises, des associations diverses et des citoyennes et des citoyens en général diverses mesures d'information, d'accompagnement et de promotion du français comme langue commune;
- concevoir, organiser et faire passer les examens de français aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels qui doivent obtenir une attestation confirmant qu'ils ont du français une connaissance appropriée à l'exercice de leur profession;
- surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française;
- gérer les noms de lieux du Québec en procédant à leur inventaire, à leur conservation, à leur officialisation ainsi qu'à leur diffusion et proposer les normes et règles d'écriture toponymique à respecter.

Services, publications et outils

En 2016-2017, l'Office s'est acquitté de ses mandats en offrant, notamment, les services, les publications et les outils suivants :

- un service de renseignements généraux;
- des services linguistiques;
- des services toponymiques;
- la réception et le traitement de plaintes concernant une possible contravention à la Charte de la langue française;
- l'administration d'examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels;
- un programme de soutien aux associations et aux organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises;
- des sites Web comprenant, notamment, des capsules d'information, des services, des guides et des outils, dont *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL) ainsi que la Banque de noms de lieux du Québec;
- des publications, dont *Le français au bureau*, le dictionnaire illustré *Noms et lieux du Québec*, des lexiques et des vocabulaires, des guides et des politiques;
- une bibliothèque à Québec, dont les collections sont mises à la disposition du personnel de l'Office et de la Commission ainsi que du grand public.

Membres

Office québécois de la langue française

L'Office est composé de huit membres. Le gouvernement nomme un président-directeur général et six autres personnes pour un mandat d'au plus cinq ans. Le sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique y siège à titre permanent, sans droit de vote. Le président-directeur général est chargé de la direction et de l'administration de l'Office. Il préside les réunions et dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des décisions.

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'Office a tenu huit réunions. Au 31 mars 2017, l'Office était composé de :
M. Robert Vézina, président-directeur général de l'Office depuis le 10 février 2014;
M. Frédéric Bérard, membre depuis le 21 décembre 2016;
M. Gordon Bernstein, membre depuis le 4 mai 2011;
M. Daniel Boyer, membre depuis le 4 mai 2011;
M. Gilles Dulude, dont le mandat a été renouvelé le 4 mai 2011;
M^me^ Marie-Claude L'Homme, membre depuis le 21 décembre 2016 et présidente du Comité d'officialisation linguistique depuis le 31 janvier 2017;
M. Claude Pinault, sous-ministre associé responsable de l'application de la politique linguistique au ministère de la Culture et des Communications et membre depuis le 16 novembre 2015;
M. Jean-Philippe Warren, membre depuis le 21 décembre 2016 et président du Comité de suivi de la situation linguistique depuis le 31 janvier 2017.

Les membres de l'Office ont pour principale fonction de se réunir en conseil pour exercer certains pouvoirs que la loi confie à l'Office. Ces pouvoirs touchent la francisation des entreprises et de l'Administration, le suivi de la situation linguistique ainsi que l'officialisation linguistique. Les membres assurent le respect de la loi en confiant des mandats d'enquête à la Direction de la protection de la langue française pour des contraventions qui ne font pas l'objet d'une plainte.

Au cours de l'exercice, 135 programmes de francisation et prolongations de programmes de francisation d'entreprises et d'organismes de l'Administration ont reçu l'approbation des membres. Ces derniers ont approuvé la délivrance de 32 certificats de francisation à des entreprises et de 6 certificats de conformité à des organismes de l'Administration. Ils ont également approuvé 9 ententes particulières pour les activités d'un siège social ou d'un centre de recherche, dont 8 renouvellements d'ententes déjà existantes.

Pour augmenter l'efficience de l'Office dans un contexte de changement et de modernisation, les membres ont délégué au président-directeur général, conformément à l'article 165.3 de la Charte, le pouvoir d'autoriser la délivrance des certificats de francisation aux entreprises qui ont mené à terme leur processus de francisation.

En 2016-2017, il a ainsi délivré 278 certificats, qui s'ajoutent à ceux délivrés par les membres. Selon leur situation linguistique, les entreprises obtiennent leur certificat après l'application d'un programme de francisation ou sans l'application d'un tel programme. Malgré la délégation de pouvoir, les membres de l'Office conservent la possibilité de faire l'examen d'un dossier, puisqu'ils sont préalablement informés des dossiers inscrits en vue d'une délivrance de certificat.

Pour s'acquitter des mandats d'officialisation linguistique et de suivi de la situation linguistique, les membres s'appuient sur les avis et les travaux de deux comités d'experts, le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique, formés conformément à l'article 165.11 de la Charte et présidés chacun par un membre de l'Office.

L'exercice 2016-2017 a été marqué par l'arrivée de nouveaux membres qui assument la présidence de ces deux comités, à savoir M^me^ Marie-Claude L'Homme pour le Comité d'officialisation linguistique et M. Jean-Philippe Warren pour le Comité de suivi de la situation linguistique. M^me^ Nathalie Bonsaint est également devenue membre du Comité d'officialisation linguistique le 24 février 2017, en remplacement de M^me^ Nathalie Cartier, qui a démissionné le 9 février 2017.

En matière d'officialisation linguistique, les travaux du Comité d'officialisation linguistique ont mené à l'adoption par les membres de l'Office d'une nouvelle version de la Politique de l'emprunt linguistique, comme mentionné à la page 21 du présent rapport. Sur recommandation du comité, les membres de l'Office ont approuvé le retrait de 45 avis dans le domaine de la santé, actualisé 18 avis de normalisation portant sur des génériques odonymiques et accepté de retirer, entre autres, un groupe de 10 avis portant sur des types d'habitation.

En ce qui concerne le suivi de la situation linguistique, les membres ont approuvé les études suivantes : *Langue et éducation au Québec. Éducation préscolaire et enseignement primaire et secondaire* et *Langue et éducation au Québec. Enseignement collégial.*

Commission de toponymie

La Commission est composée de sept membres. Le gouvernement nomme un président ainsi que six autres personnes pour un mandat d'au plus cinq ans. Le président assure la présidence des réunions de la Commission et s'assure de la réalisation de sa mission.

Au cours de l'exercice 2016-2017, les membres de la Commission se sont réunis à cinq reprises. Au 31 mars 2017, la Commission était composée de :
M. Robert Vézina, président de la Commission depuis le 10 février 2014;
M^me^ Joanne A. Burgess, membre depuis le 17 janvier 2017;
M. Denys Delâge, membre depuis le 17 janvier 2017;

M. Jean-Marie Dubois, membre depuis le 17 janvier 2017;
M^me^ Murielle Nagy, membre depuis le 17 janvier 2017;
M^me^ Louise Slater, dont le mandat a été renouvelé le 17 janvier 2017;
M^me^ Marie Thériault, membre depuis le 17 janvier 2017.

Les membres de la Commission ont pour principale fonction de se réunir pour officialiser les noms de lieux et pour fournir au gouvernement et aux organismes de l'Administration des avis sur la toponymie. Ils doivent aussi proposer au gouvernement des normes toponymiques, diffuser la nomenclature géographique officielle et procéder à l'inventaire et à la conservation des noms de lieux. En outre, dans les territoires non organisés, les membres de la Commission peuvent nommer ou renommer les lieux géographiques. De plus, la Commission établit et normalise la terminologie géographique en collaboration avec l'Office. Enfin, dans l'exercice de leur devoir d'officialisation de noms de lieux et dans l'exercice de leur pouvoir de donner des avis en matière de toponymie, les membres de la Commission déterminent les toponymes officiels qui, pour leurs qualités exceptionnelles, méritent le titre de coup de cœur et le titre de coup de foudre de l'année. Ils décernent aussi, tous les ans, un Mérite du français en toponymie à un organisme ou à un individu pour son travail remarquable en matière de noms de lieux.

En 2016-2017, la Commission a officialisé 1 567 noms de lieux, dont 875 odonymes (noms de voies de communication). Au 31 mars 2017, la Banque de noms de lieux du Québec contenait 239 972 noms officiels, dont 112 719 odonymes.

Contexte

En 2016-2017, plusieurs décisions gouvernementales et événements ont influencé la reddition de comptes de l'Office.

Tout d'abord, la nouvelle *Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – Le français, notre affaire!* a été rendue publique le 12 décembre 2016. Cette stratégie gouvernementale vise le renforcement du français comme langue du travail et des services, notamment au sein de petites et moyennes entreprises. Elle constitue un complément aux obligations légales concernant la protection de la langue française et elle privilégie un mode d'intervention qui met l'accent sur la promotion. Elle se déploiera donc non seulement par des activités, mais aussi par des actions de sensibilisation, de valorisation et de mise en valeur. Cette nouvelle stratégie assure la continuité de la *Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal*, mise en œuvre de 2008 à 2016. Cette année, l'Office a donc élaboré un nouveau programme de subvention intitulé *Le français, au cœur de nos ambitions*. Ce programme a pour objectif de favoriser l'élaboration de projets visant la maîtrise du français et à promouvoir son utilisation dans les entreprises.

L'année 2016-2017 a également été marquée par l'entrée en vigueur, le 24 novembre 2016, des modifications réglementaires relatives à l'affichage extérieur de marques de commerce dans une autre langue que le français. Les modifications apportées visent à assurer une plus grande place au français dans l'affichage des marques de commerce. Ces dispositions s'appliquent lors de l'installation de tout nouvel affichage ainsi que lors du remplacement d'un affichage existant. Les entreprises ont jusqu'au 24 novembre 2019 pour rendre conforme l'affichage existant à la date d'entrée en vigueur des modifications réglementaires.

Par ailleurs, le 14 décembre dernier, la Commission de l'administration publique a examiné le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* et a fait des recommandations. Elle a exprimé sa satisfaction à l'égard de certains éléments du rapport, par exemple le sommaire des résultats, l'ajustement des cibles dans la foulée de la prolongation du plan stratégique et la ventilation des ressources. Elle a également souligné des aspects à améliorer, notamment la précision des cibles mesurables pour tous les indicateurs du plan stratégique ainsi que pour les engagements annoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Donnant suite aux avis de la Commission, l'Office a modifié certains indicateurs et certaines cibles de son plan stratégique pour la dernière année de prolongation, c'est-à-dire l'année 2017-2018, et a ajouté des engagements mesurables et ciblés à sa déclaration de services. De plus, il a été décidé d'appliquer ces améliorations dès la reddition de comptes relative à l'année 2016-2017. Ces modifications sont notées en bas de page, plus loin dans ce rapport.

Finalement, en 2016-2017, l'Office s'est doté d'une unité dont le mandat consiste à préparer les travaux menant à la transformation de ses systèmes de mission. Ces travaux sont exécutés conformément à la nouvelle stratégie gouvernementale en matière de technologies de l'information, et dans le respect des exigences liées à la reddition de comptes et à la transparence, essentielles à une saine gestion des fonds publics.

Faits saillants

Des outils pour aider à mieux comprendre la Charte et ses règlements

- Dans le but de mieux outiller les entreprises et de favoriser une meilleure compréhension de leurs obligations, l'Office a, en 2016-2017, publié et diffusé largement auprès des entreprises et sur le site de Services Québec deux guides d'information : *Affichage des marques de commerce* et *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*. Il a actualisé sa démarche de francisation des entreprises afin d'y intégrer des exemples de bonnes pratiques. Par ailleurs, la Commission a publié le *Guide des termes génériques : vocabulaire précis pour nommer les voies de communication en fonction de leurs caractéristiques*, pour soutenir les municipalités dans leur travail.

Des données probantes sur la situation linguistique au Québec

- En 2016-2017, l'Office a publié quatre études sur la situation linguistique au Québec, soit *Langue et activités culturelles au Québec 1989-2014*, *Langues des outils électroniques utilisés par les entreprises québécoises qui font du commerce électronique*, *Langue et éducation au Québec. Éducation préscolaire et enseignement primaire et secondaire*, ainsi que *Langue et éducation au Québec. Enseignement collégial.*

Des interventions linguistiques structurantes

- En 2016-2017, l'Office a travaillé à la consolidation et à l'élargissement du Réseau de l'expertise linguistique afin de confirmer sa volonté d'aider les ministères et les organismes ainsi que les autres constituantes de l'Administration à promouvoir un français de qualité. Il a également adopté une nouvelle Politique de l'emprunt linguistique, dont l'objectif premier est d'adapter le traitement de l'emprunt aux langues étrangères à la réalité sociolinguistique québécoise. Les éléments clés de cette politique ont été présentés au mois d'octobre 2016, à Québec, lors d'un colloque du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE).

Des toponymes coups de cœur et autochtones

- La Commission de toponymie dévoile chaque année des toponymes coups de cœur qui mettent en valeur le patrimoine culturel du Québec. En 2016-2017, elle a eu le coup de foudre pour le toponyme **Île à Charnettes**. Ce nom désigne une île située à près de 5 km au sud-est du village de Tête-à-la-Baleine, dans le golfe du Saint-Laurent. La *charnette* est une « technique utilisée pour pêcher le phoque ». Elle consiste à déployer entre deux îles un filet, lui-même appelé *charnette*, pour que les animaux aillent s'y prendre. Par ailleurs, en 2016-2017, 765 noms de lieux autochtones traditionnels se trouvaient dans la Banque de noms de lieux du Québec. Ces toponymes s'ajoutent aux 12 522 toponymes autochtones officiels qui se trouvent également dans la banque.

Un rôle actif en matière de gouvernance

- En 2016-2017, l'Office a poursuivi ses efforts de modernisation en renforçant, entre autres, le mandat de vérification interne, mais aussi en se dotant de nouveaux plans d'action en matière d'éthique organisationnelle, de sécurité de l'information et de développement durable. De plus, soucieux d'offrir des services de qualité à ses clientèles, l'Office a adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il a également poursuivi la révision de ses façons de faire, notamment en ce qui touche les activités d'évaluation du français pour les ordres professionnels.

Synthèse des résultats 2016-2017 relatifs au plan stratégique[1]

Enjeu 1 – Le français, langue officielle d'usage : une responsabilité partagée

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail
Axe 1.1.1 – Les besoins

Objectif	Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent	Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi[2]	4	Diffusion de 4 études	◎	20
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	s. o.	s. o.[3]	s. o.	20

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail
Axe 1.1.2 – La francisation

Objectif	Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
1.1.2.1 Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français	Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 872 entreprises et 2 180 organismes de l'Administration certifiés (une hausse du nombre d'entreprises et une diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2015-2016)	↗	23
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	92,5 % (une hausse de 4,7 points de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)	◎	25
	Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés	Augmentation	13,9 % (une hausse de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)	◎	25
	Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	3 % (une diminution de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)	◎	27

◎ Cible atteinte ou dépassée ↗ Progrès noté ◎ Défi à relever

[1] Certains indicateurs ne portant pas de cible ont été retirés en réponse aux commentaires de la Commission de l'administration publique sur le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office.

[2] Les indicateurs *Nombre et nature des activités réalisées* et *Nombre et nature des indicateurs de recherche produits* ont été révisés pour l'année 2017-2018 dans le cadre de la prolongation du plan stratégique. L'indicateur *Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi* englobe désormais ces deux indicateurs.

[3] En 2016-2017, ce sujet est traité dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* relativement à l'engagement de donner suite à des questions terminolinguistiques en dix jours ouvrables. L'engagement de donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel dans les 10 jours suivant la date de réception a été atteint à 99 % en 2016-2017.

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires
Axe 1.2.1 – La complémentarité des actions

Objectif	Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités	Francofête et Gala des Mérites (mars 2017)	Francofête et Gala des Mérites tenus en mars 2017	◎	28
1.2.1.2 Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration	Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau des langagiers, dorénavant appelé Réseau de l'expertise linguistique	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 %	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 28,7 %	◎	32

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires
Axe 1.2.2 – La Charte

Objectif	Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	18,9 % (une hausse de 6 % par rapport à l'année 2015-2016)	◎	34
	Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2017	Guide *Affichage des marques de commerce*	◔	35
			Guide *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*		

Enjeu 2 – Une nomenclature géographique de référence pour le Québec

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires
Axe 2.1.1 – La mission de la Commission

Objectif	Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission	Taux de fréquentation du site Web	Au moins un million de pages Web vues	1 225 238 pages Web vues	◎	36

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires Axe 2.1.2 – Les partenariats					
Objectif	**Indicateur**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	s. o.	6 ententes conclues ou actualisées au 31 mars 2016	s. o.	37
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2017	14,3 %		38
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 750 d'ici au 31 mars 2017	765		38
Enjeu 3 – La performance organisationnelle					
Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation Axe 3.1.1 – La transformation					
Objectif	**Indicateur**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2017	Aucune recommandation	s. o.	39
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	s. o.	Sondage réalisé en 2015-2016	s. o.	40
	Implantation du tableau de bord de gestion	s. o.	Tableau de bord implanté en 2014-2015	s. o.	40
Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation Axe 3.1.2 – Le capital humain					
Objectif	**Indicateur**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre de profils de compétences élaborés	4	En cours d'élaboration		42

Synthèse des résultats 2016-2017 relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La reddition de comptes pour les engagements suivants est effectuée sur une base annuelle, sauf la reddition de comptes pour les engagements liés aux renseignements généraux, qui est effectuée pour le dernier trimestre de l'année.

Renseignements généraux

Engagement	Délai	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %	◎	46
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	100 %	◎	46

Traitement des plaintes concernant une possible contravention à la Charte

Engagement	Délai	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
Communiquer avec le plaignant ou la plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	Données non disponibles*	s. o.	46

* La reddition de comptes relative à cet élément sera disponible en 2017-2018.

Services toponymiques

Engagement	Délai	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017		Page
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,6 %	◎	46
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %	◎	46

Consultations terminolinguistiques					
Engagement	**Délai**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
Donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,6 %	◎	47
Donner suite aux questions terminolinguistiques adressées à un ou une spécialiste du service des consultations terminolinguistiques tarifées	En temps réel	90 %	93 %	◎	47
	Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel	90 %	Données non disponibles*	s. o.	

* La reddition de comptes relative à cet élément sera disponible en 2017-2018.

Examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels					
Engagement	**Délai**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen	3 mois suivant une première inscription	90 %	97 %	◎	47
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant subi un examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	97 %	◎	47
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle*	90 %	92 %	◎	47

* Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire lorsque tous les documents sont reçus et lorsque toutes les conditions sont respectées.

Qualité des services					
Engagement	**Délai**	**Cible 2016-2017**	**Résultats 2016-2017**		**Page**
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la ou le commissaire à la qualité des services	15 jours suivant la date de réception de la demande	90 %	100 %	◎	48

Performance relative aux objectifs du plan stratégique

1.1 Présentation détaillée des résultats relatifs au plan stratégique

Enjeu 1 – Le français, langue officielle d'usage : une responsabilité partagée

Orientation 1.1 – Faire progresser le français dans l'espace public et dans les milieux de travail

Axe d'intervention 1.1.1 – Les besoins

Au Québec, la situation de concurrence linguistique a été marquée ces dernières années par divers facteurs de changement, en particulier par un recul démographique des francophones – pour lesquels le français est la langue maternelle et la langue d'usage à la maison –, par l'accueil annuel de quelque 50 000 immigrants d'origines diverses et par les conséquences liées à la mondialisation des échanges économiques et culturels.

Pour que la société québécoise conserve l'usage normal et habituel du français dans l'espace public et dans les milieux de travail, elle doit s'appuyer sur une politique linguistique adéquate et efficace. Pour ce faire, il faut avant tout qu'elle dispose d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent. Il est également nécessaire que l'Office adapte ses interventions pour répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration, et qu'il accompagne celles-ci dans le processus visant la généralisation de l'utilisation du français. Il ne faut pas sous-estimer l'apport important des différents acteurs de la société québécoise, puisque la mise en valeur et la promotion du français dans l'espace public et dans les milieux de travail sont des responsabilités partagées.

Objectif 1.1.1.1 – Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi	Diffusion de 4 études	Diffusion de 2 documents portant sur le portrait démolinguistique et sur la langue du travail	Diffusion de 4 études

En 2016-2017, les membres du Comité de suivi de la situation linguistique ont évalué, en vue de leur publication, 4 études. La première, *Langue et activités culturelles au Québec 1989-2014*, traite de la production culturelle au Québec et des habitudes de consommation culturelle des Québécoises et des Québécois, alors que la deuxième étude, *Langues des outils électroniques utilisés par les entreprises québécoises qui font du commerce électronique*, porte sur les pratiques en ligne des entreprises du Québec. Les autres études, *Langue et éducation au Québec. Éducation préscolaire et enseignement primaire et secondaire* et *Langue et éducation au Québec. Enseignement collégial*, présentent une série d'indicateurs relatifs à la langue d'enseignement. Ces indicateurs portent notamment sur l'effectif scolaire selon la langue d'enseignement, l'effectif scolaire admissible à l'école de langue anglaise et l'effectif des nouveaux inscrits au collégial dans le réseau de langue française et dans celui de langue anglaise. Tous ces indicateurs sont examinés selon la langue maternelle des élèves et des nouveaux inscrits, et ce, sur une période qui varie de 10 à 40 ans environ, selon le cas.

Objectif 1.1.1.2 – Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Pourcentage d'interventions réalisées en fonction des demandes exprimées	s. o.	*Le grand dictionnaire terminologique* : 32,6 %	s. o.*
		Banque de dépannage linguistique : 35,8 %	

* En 2016-2017, ce sujet est traité dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* relativement à l'engagement de donner suite à des questions terminolinguistiques en dix jours ouvrables. L'engagement de donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel dans les dix jours suivant la date de réception a été atteint à 99 % en 2016-2017.

Outils terminolinguistiques

Le grand dictionnaire terminologique (GDT) et la Banque de dépannage linguistique (BDL) témoignent d'une dimension importante du travail de l'Office visant à mettre à la disposition des travailleurs, des organismes et des citoyens en général toutes les ressources que la langue française leur offre pour combler leurs besoins en matière de communication. Par l'entremise de ces outils, l'Office promeut l'utilisation du français et diffuse massivement de l'information facilitant la correction et l'enrichissement de la langue parlée et écrite au Québec et dans la francophonie.

En 2016-2017, 584 nouvelles fiches terminologiques ont été créées et 983 fiches ont été mises à jour dans le GDT, pour un total de 1 567 interventions. L'ajout et la modification de fiches terminologiques ont permis d'actualiser le contenu du GDT et de l'enrichir de nouveaux concepts, notamment dans les domaines de l'aéronautique, de la foresterie, de l'informatique, de la chirurgie, de l'oncologie, de l'alimentation, du commerce électronique ainsi que des affaires. De nouveaux termes se sont aussi ajoutés, comme *corvidés*, *dilogie*, *halloumi*, *monétisation*, *cryptogramme visuel*, *biberonnage*, *apprenant non scolarisé*, *canalisation Web*, *géodiversité*, *micromole*, *lamicoïde*, *anguillulose maligne*, *aquaponie*, *géoblocage*, *lumière collimatée*, *cellule gliale* et *poké*. Un vocabulaire portant sur les moteurs d'aéronefs a aussi été diffusé par l'Office, en mars 2017, avec la collaboration de diverses entreprises du secteur. Par ailleurs, l'Office a tenu deux rencontres dans le cadre d'un projet de collaboration qu'il a mis en œuvre avec le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, ainsi qu'avec Hydro-Québec, afin de produire un vocabulaire dans le domaine de l'électrification des transports.

De nombreuses fiches terminologiques sont créées ou mises à jour à la suite de demandes de l'Administration, des entreprises ou du grand public. En 2016-2017, 419 interventions découlaient de demandes de cette nature.

Une attention particulière a été portée à la veille terminologique dans les médias, en vue de repérer l'apparition de nouveaux termes à évaluer ou de nouveaux concepts à définir. Plus d'une centaine d'interventions ont été effectuées dans le GDT pour tenir compte de ces nouvelles réalités. Enfin, plus de 400 emprunts aux langues étrangères ont été évalués ou réévalués dans le contexte de l'actualisation de la Politique de l'emprunt linguistique.

Le projet visant à examiner les statistiques d'interrogation des internautes, de manière à cibler les améliorations à apporter au GDT, s'est poursuivi. Cela a permis de mettre à jour des fiches fréquemment consultées, de combler les besoins terminologiques des usagères et des usagers et de supprimer des fiches désuètes ou redondantes.

En ce qui concerne la Banque de dépannage linguistique, 84 interventions ont été faites en vue d'enrichir des sections de la Banque (notamment Vocabulaire ainsi que Rédaction et communication).

Politique de l'emprunt linguistique

En 2016-2017, les membres de l'Office ont adopté une nouvelle version de la Politique de l'emprunt linguistique. Cette politique vise à encourager l'utilisation du français au Québec tout en proposant une stratégie qui invite à réagir d'une manière rationnelle à l'emprunt et à tenir compte de la réalité sociolinguistique des locutrices et des locuteurs.

Si, par cette politique, l'Office cherche d'abord l'amélioration de la compétence en français des locutrices et des locuteurs de cette langue ainsi que la stimulation de la créativité lexicale en français, il reconnaît également que le phénomène de l'emprunt aux autres langues peut être un procédé d'enrichissement linguistique.

L'Office a présenté les grandes lignes de cette nouvelle politique lors du colloque du réseau francophone des Organismes de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE) portant sur la question des emprunts linguistiques à l'anglais. L'Office a organisé cet événement en collaboration avec ses partenaires du Conseil supérieur de la langue française et du Secrétariat à la politique linguistique. Le colloque s'est tenu à Québec, les 18 et 19 octobre 2016.

Axe d'intervention 1.1.2 – La francisation

L'Office a, entre autres mandats, celui d'accompagner les entreprises employant 50 personnes ou plus dans leur démarche de francisation. Lorsqu'il constate que l'utilisation du français est généralisée dans une entreprise, il lui délivre un certificat de francisation. En 2016-2017, un peu plus de 85 % des entreprises inscrites à l'Office détenaient un tel certificat.

Le processus menant à l'obtention du certificat de francisation se résume comme suit : une entreprise s'inscrit d'abord à l'Office[4], puis procède à l'analyse de sa situation linguistique et la transmet à l'Office (on parle alors d'une entreprise en évaluation). Après examen de cette analyse, l'Office délivre un certificat de francisation à l'entreprise s'il estime que l'utilisation du français est généralisée à tous les niveaux et satisfait aux exigences de la loi (on parle alors d'une entreprise certifiée sans programme). Si la généralisation n'est pas atteinte, l'entreprise doit adopter et transmettre à l'Office pour approbation un programme de francisation ayant pour but la généralisation de l'utilisation du français à tous les niveaux (on parle alors d'une entreprise en application de programme). La réalisation de ce programme lui permettra, à terme, d'obtenir un certificat de francisation (on parle alors d'une entreprise certifiée après programme). L'entreprise remet ensuite à l'Office, tous les trois ans, un rapport sur l'évolution de l'utilisation du français. L'Office réévalue la situation linguistique de l'entreprise et demande, s'il y a lieu, l'application de mesures de correction pour que soit maintenue la généralisation de l'utilisation du français.

Des interventions directes, sectorielles ou à la source sont réalisées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'étranger. Les interventions sectorielles se déroulent dans un esprit de concertation avec les entreprises d'un même secteur d'activité et permettent de relever des défis de francisation et de générer des résultats à effet multiplicateur dans ce même secteur. Les interventions à la source sont menées auprès d'entreprises, de fournisseurs ou d'associations clés d'un secteur et permettent de résoudre globalement, d'une manière durable et efficace, des problèmes particuliers de francisation.

L'Office accompagne les ministères et les organismes de l'administration publique québécoise pour qu'ils assurent la primauté du français dans leurs activités, afin de permettre à l'Administration de jouer un rôle exemplaire et moteur dans l'application de la Charte de la langue française, conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

[4] L'entreprise qui, durant une période de 6 mois consécutifs, emploie 50 personnes ou plus doit, dans les 6 mois suivant la fin de cette période, s'inscrire à l'Office. Elle doit, à cet effet, informer l'Office du nombre de personnes qu'elle emploie et lui fournir des renseignements généraux sur sa structure juridique et fonctionnelle et sur la nature de ses activités (article 139 de la Charte de la langue française).

Objectif 1.1.2.1 – Accompagner les entreprises et les organismes de l'Administration pour généraliser l'utilisation du français

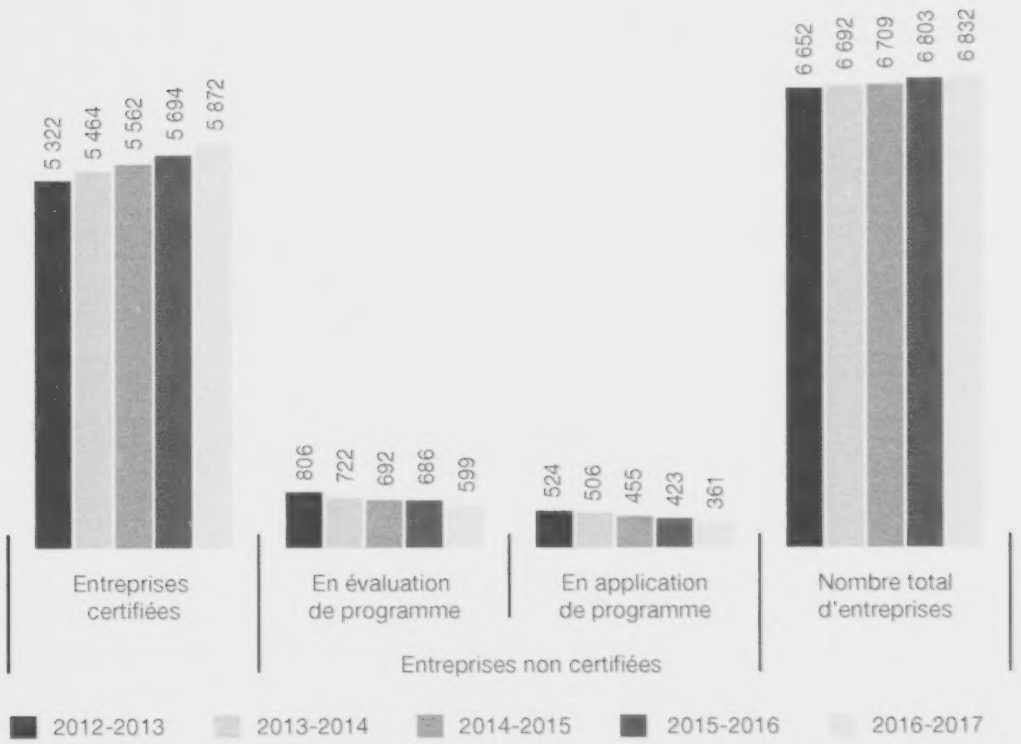
Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés	Augmentation	5 694 entreprises et 2 207 organismes de l'Administration certifiés (une hausse du nombre d'entreprises et une diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2014-2015)	5 872 entreprises et 2 180 organismes de l'Administration certifiés (une hausse du nombre d'entreprises et une diminution du nombre d'organismes par rapport à l'année 2015-2016)
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français	Augmentation à compter de 2014-2015	87,8 %	92,5 % (une hausse de 4,7 points de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)
Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes	Augmentation	13,8 %	13,9 % (une hausse de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)
Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées	Diminution à compter de 2014-2015	3,5 % (une hausse de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année 2014-2015)	3 % (une diminution de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'année 2015-2016)

Nombre d'entreprises et d'organismes de l'Administration certifiés

La cible 2016-2017 a été partiellement atteinte, puisque le nombre d'entreprises certifiées a augmenté, mais le nombre d'organismes certifiés a diminué. Cependant, une augmentation de la proportion d'organismes certifiés est à souligner.

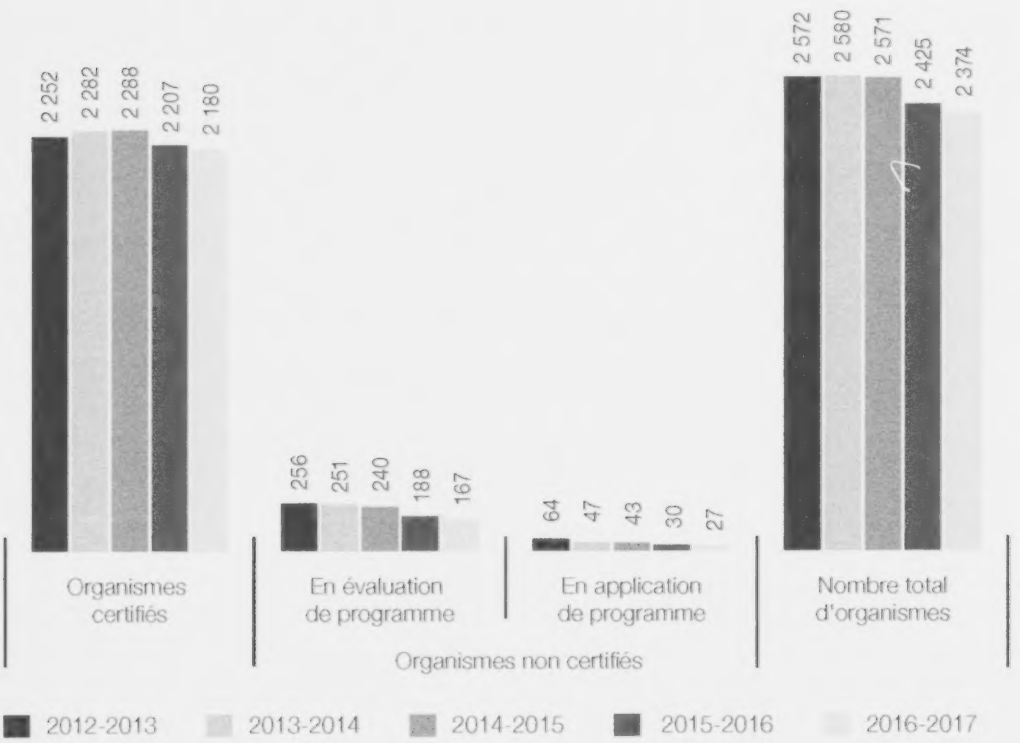
La figure qui suit dresse le portrait de la francisation des entreprises au cours des cinq dernières années. Au 31 mars 2017, 6 832 entreprises étaient inscrites à l'Office et 5 872 d'entre elles étaient certifiées (85,9 %), ce qui représente une hausse de 2,2 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Figure 1 – Nombre d'entreprises selon l'étape de francisation – Ensemble du Québec



La figure qui suit dresse le portrait de la francisation des ministères et des organismes de l'Administration au cours des cinq dernières années. Les deux dernières années ont été marquées par la fusion d'organismes, principalement au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Certains organismes de ce milieu ont dû entreprendre un nouveau processus de francisation après ces changements. Ainsi, il y avait 2 374 organismes inscrits à l'Office au 31 mars 2017, comparativement à 2 425 en 2015-2016. Cela représente 51 organismes de moins. Cependant, 91,8 % d'entre eux étaient certifiés (2 180), ce qui correspond à une augmentation de 0,8 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Figure 2 – Nombre d'organismes selon leur étape de francisation – Ensemble du Québec



Pourcentage d'entreprises certifiées ayant maintenu la généralisation de l'utilisation du français

La cible 2016-2017 a été atteinte. Au cours de l'exercice, les rapports triennaux de 1 583 entreprises ont été vérifiés. Le processus de vérification a révélé que 1 464 de ces entreprises (soit 92,5 %) avaient maintenu la généralisation de l'utilisation du français, alors que des mesures correctives se sont révélées nécessaires pour assurer le maintien de la généralisation de l'utilisation du français pour 119 d'entre elles.

Pourcentage d'organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes non certifiés

La cible a été atteinte en 2016-2017, quoique difficilement, puisque la hausse a été de 0,1 point de pourcentage comparativement à l'exercice précédent. Des 194 organismes de l'Administration non certifiés, 27 appliquaient un programme de francisation au 31 mars 2017, soit 13,9 % de ces organismes. Au 31 mars 2016, c'était le cas de 13,8 % de ces organismes. Ces deux dernières années, les organismes de l'Administration qui appliquent un programme de francisation par rapport au nombre total d'organismes certifiés ont été moins nombreux.

Par ailleurs, des organismes des secteurs scolaire et municipal ainsi que des ministères et des organismes de l'Administration ont terminé leur programme cette année et ont donc pu être certifiés; d'autres ont été certifiés sans que l'application d'un programme ait été nécessaire, ce qui augmente le pourcentage d'organismes certifiés de 91 % à 91,8 %.

La première figure ci-dessous montre la proportion des organismes et des entreprises certifiés par rapport au nombre total d'organismes et d'entreprises depuis les cinq derniers exercices financiers, alors que la deuxième figure présente la proportion des organismes et des entreprises non certifiés en application de programme par rapport à tous les organismes et à toutes les entreprises non certifiés depuis les cinq derniers exercices financiers.

Figure 3 – Proportion des organismes et des entreprises certifiés par rapport au nombre total d'organismes et d'entreprises

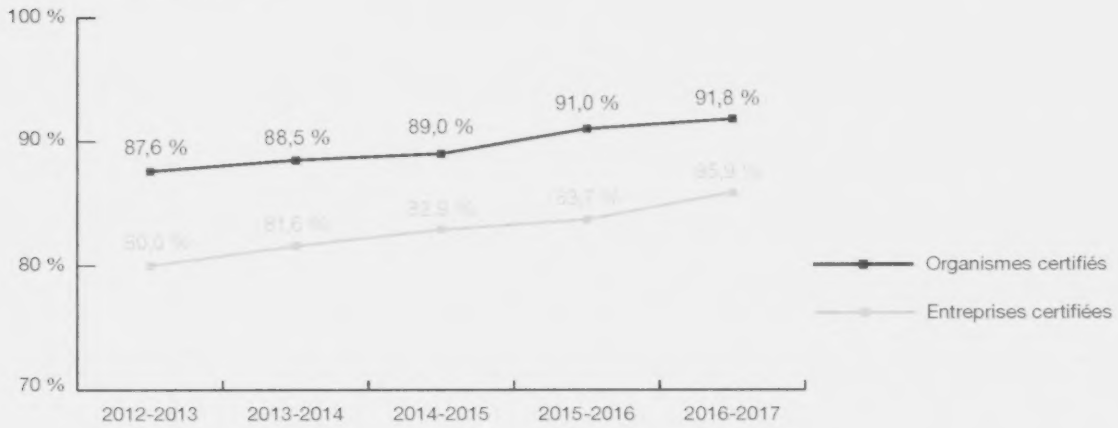
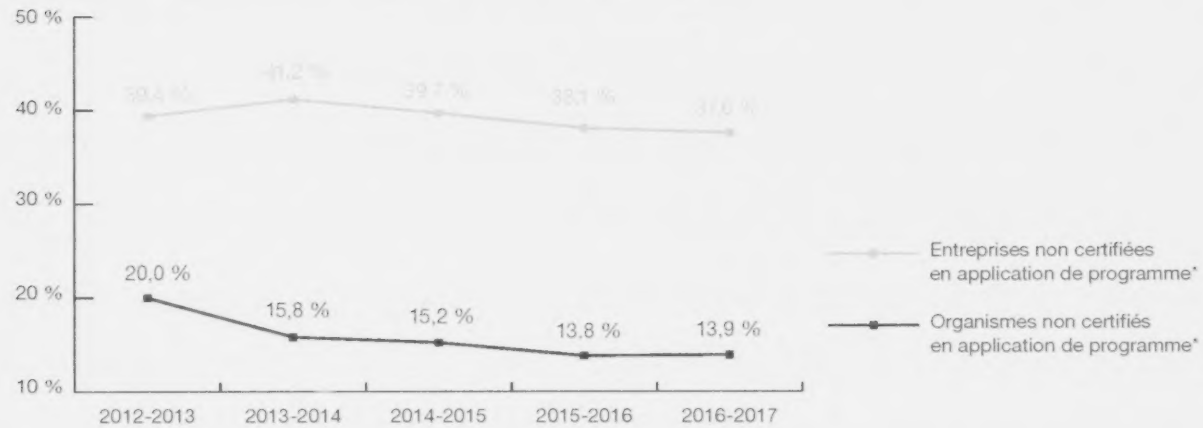


Figure 4 – Proportion des organismes et des entreprises non certifiés en application de programme par rapport à tous les organismes et à toutes les entreprises non certifiés



* Par rapport à toutes les entreprises ou à tous les organismes non certifiés, selon le cas.

Pourcentage d'entreprises certifiées ayant fait l'objet de plaintes fondées

La cible 2016-2017 a été atteinte. Toute personne peut demander à l'Office d'effectuer des vérifications et d'intervenir, le cas échéant, pour assurer le respect de la Charte et de ses règlements. Une plainte fondée a pour objet une situation qui contrevient à une disposition de la Charte ou à l'un de ses règlements.

Au 31 mars 2017, parmi les 5 872 entreprises certifiées, 175, soit 3 %, avaient fait l'objet d'au moins une plainte fondée au cours de l'exercice, ce qui constitue une diminution de 0,5 point de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Partenariats en francisation

Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – Le français, notre affaire!

Le Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises, qui s'inscrivait dans la *Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal* (mise en œuvre de 2008 à 2016), a été reconduit en 2016-2017, dans un contexte de transition où l'accent a été mis sur des projets visant la réalisation d'activités de promotion, de sensibilisation et de valorisation de la langue française. Ainsi, 20 associations et organismes ont bénéficié, cette année, d'un soutien financier pour la mise en œuvre de leur projet.

Pour ce qui est du Programme de soutien à la francisation des PME par les technologies de l'information et des communications (TIC), les actions ont été dirigées sur le règlement des ententes de subvention encore en vigueur et conclues entre l'Office et les PME au cours des années antérieures. On dénombre 48 attestations de conformité qui ont été délivrées en 2016-2017, ce qui porte à 1 008 le nombre total d'attestations délivrées à ce jour. L'attestation de conformité est un document délivré à une entreprise de 1 à 49 employés qui s'est engagée dans une démarche volontaire de francisation et qui a atteint la généralisation de l'utilisation du français sur tous les plans.

L'Office a concentré ses efforts, cette année, sur l'élaboration d'un nouveau programme de subvention intitulé *Le français, au cœur de nos ambitions*, en conformité avec la *Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – Le français, notre affaire!*, lancée le 12 décembre 2016 par le gouvernement du Québec. Cette nouvelle stratégie s'inscrit dans la continuité de la *Stratégie commune d'intervention pour le Grand Montréal*.

Développement de partenariats et interventions sectorielles et à la source

En 2016-2017, l'Office a continué d'établir des partenariats avec le milieu des affaires afin de collaborer, notamment, à la réalisation d'interventions sectorielles, incitatives et à la source. En outre, des interventions sont effectuées auprès d'entreprises établies au Québec ou à l'extérieur pour régler des situations relatives au choix de la langue de mise en marché de biens et services vendus au Québec dans différents secteurs d'activité.

Cette année, les efforts visant le développement de partenariats ont surtout été déployés autour des enjeux de l'affichage. Dans le cadre du nouveau Règlement sur l'affichage des marques de commerce adopté par le gouvernement le 12 octobre 2016, l'Office s'est associé à quatre nouveaux partenaires socioéconomiques et gouvernementaux pouvant avoir une influence dans le milieu. Deux autres partenaires ont, par ailleurs, été sollicités pour leur contribution à la valorisation du français dans l'espace public en agissant en amont auprès de leurs clientèles, de leurs membres ainsi que de leurs partenaires clés. De plus, les organisations sollicitées sont ouvertes à l'idée d'agir comme relayeurs d'information sur différentes thématiques relatives à la promotion de la langue française. Enfin, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor et le Centre de services partagés du Québec, l'Office a participé à des interventions qui ont permis d'obtenir que les fabricants d'ordinateurs de bureau, de portables et de périphériques mobiles continuent d'offrir un clavier d'ordinateur conforme au standard caractéristique du clavier québécois.

Orientation 1.2 – Mettre à contribution les citoyennes et les citoyens ainsi que les partenaires

Axe d'intervention 1.2.1 – La complémentarité des actions

Au Québec, les travailleuses et les travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français. Les consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français. La Charte fournit un cadre juridique à un projet de société. Ce sont toutefois les usagères et les usagers de la langue française ainsi que les individus ou les organisations qui ont, pour ainsi dire, le dernier mot. L'Office peut les accompagner et les sensibiliser, mais, en règle générale, il ne peut agir seul ni à leur place. Il doit les associer à sa mission en tissant avec eux un grand réseau de partage des responsabilités en ce qui concerne la francisation de l'espace public.

L'Office doit aussi maintenir des relations constantes avec des partenaires du milieu socioéconomique, lesquels sont en mesure d'enraciner et de consolider le processus de francisation auprès de leurs membres. Il engagera ainsi un dialogue permanent, indispensable au renforcement du consensus linguistique.

Objectif 1.2.1.1 – Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2016-2017
Nombre et nature des activités	Francofête et Gala des Mérites (mars 2017)	Francofête et Gala des Mérites tenus en mars 2017

Francofête et Gala des Mérites

La Francofête s'est tenue du 13 au 26 mars 2017 et en était à sa 21e année d'existence. Cet événement festif convie la population québécoise à célébrer la langue française et la culture francophone d'ici et d'ailleurs en participant à des activités et à des concours. Cette année, en plus des activités organisées par l'Office, 68 activités ont été

organisées aux quatre coins du Québec par des partenaires publics, privés et associatifs. L'événement a suscité beaucoup d'enthousiasme au sein de la population. À titre d'exemple, la page Web de la Francofête colligeant les activités des partenaires de l'Office a été consultée près de 3 500 fois. Les jeux linguistiques en ligne ont été consultés plus de 14 000 fois, tandis que l'on dénombre plus de 4 000 appels de fichier au concours en ligne.

Le Gala des Mérites du français s'est tenu le 22 mars 2017 et a permis de récompenser cinq individus ainsi que neuf entreprises et organismes pour la qualité de leurs réalisations remarquables en matière de promotion et d'utilisation du français au travail et dans le commerce, dans les technologies de l'information, en publicité, en toponymie et dans la culture[5]. Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a aussi profité de cette soirée pour décerner les Mérites en francisation des personnes immigrantes à un individu et à deux organisations. Enfin, le Conseil supérieur de la langue française a, quant à lui, remis les prix Jules-Fournier et Raymond-Charette à deux professionnels des médias. Plus d'une centaine de personnes ont assisté à cet événement.

Autres activités de représentation et de sensibilisation réalisées

Activités de partenariats avec le milieu syndical

En 2016-2017, l'Office a convenu de tenir deux rencontres statutaires par année avec la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ), la Confédération des syndicats nationaux (CSN) et la Centrale des syndicats démocratiques (CSD). Une rencontre statutaire s'est tenue avec la FTQ le 15 septembre 2016 et une autre a eu lieu avec la CSN le 26 février 2017. Les enjeux abordés lors de ces rencontres concernent la dynamisation des comités de francisation, le positionnement des tables sectorielles, l'intégration des personnes immigrantes, la langue de l'Administration, notamment dans le secteur de la santé, ainsi que le programme d'aide financière.

Par ailleurs, l'Office a participé activement aux tables sectorielles de la FTQ, notamment aux tables sectorielles de l'aéronautique, de l'automobile et des télécommunications. Il a aussi pris part à la rencontre annuelle des comités de francisation de la FTQ. Cette activité avait pour but de permettre un échange sur les différents problèmes auxquels font face les comités et sur les meilleures pratiques en matière de francisation. L'Office a également participé à des journées de formation organisées par les centrales syndicales pour les nouveaux membres des comités de francisation.

Activités de promotion et d'information

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office a fait connaître son rôle, ses ouvrages de référence et ses services à la population, en animant, notamment, des kiosques d'information à l'occasion de salons, de colloques et de congrès. Dans le même but, les membres de son personnel ont organisé un webinaire, diffusé des communiqués de presse, donné des conférences, prononcé des allocutions, remis divers prix et publié régulièrement des micromessages

[5] La liste complète des différents lauréats et lauréates peut être consultée sur le site Web de la Francofête, au www.francofete.qc.ca.

sur les médias sociaux. Ainsi, 232 publications ont été diffusées sur la page Facebook de l'organisme et 393, sur son fil Twitter. Celles-ci ont porté sur la terminologie, les difficultés linguistiques, la francisation, la toponymie, la Francofête, le Gala des Mérites du français et l'actualité dans la francophonie.

Au cours du dernier exercice financier, l'Office a tenu un kiosque au Salon de l'enseigne et de la communication visuelle, organisé par l'Association québécoise de l'industrie de l'enseigne, ainsi qu'au Sommet du commerce de détail, organisé par le Conseil québécois du commerce de détail, dans le but, notamment, d'informer les visiteurs sur la nouvelle réglementation relative à l'affichage des marques de commerce. Il a aussi tenu un kiosque au congrès annuel de l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec, afin de promouvoir ses outils et ses services et de renseigner les visiteurs sur leurs droits en matière de langue française.

L'Office a également effectué des présentations dans des collèges et des universités du Québec, auprès de futurs professionnels de différents horizons ainsi qu'auprès de candidates et de candidats à un ordre professionnel. Ces séances d'information avaient pour but d'informer les candidates et les candidats au sujet de l'examen de français de l'Office et de les aider à le réussir le plus rapidement possible. Elles avaient aussi pour objectif de leur faire connaître les conditions d'obtention d'un permis temporaire et les différentes ressources disponibles pour favoriser leur apprentissage du français.

Pour promouvoir ses outils, la Banque de dépannage linguistique et *Le grand dictionnaire terminologique*, l'Office les a présentés à plusieurs ministères et organismes ainsi qu'aux étudiantes et étudiants de l'Université Laval, de l'Université du Québec à Chicoutimi et de l'Université d'Ottawa.

La Commission de toponymie a, pour sa part, tenu un kiosque au Salon des partenaires du congrès de l'Association des directeurs municipaux afin de renseigner les représentants des municipalités en matière de toponymie et de distribuer de nouveaux guides toponymiques. Elle a également participé à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada.

L'Office s'est aussi associé, pour une sixième année, à la Fédération des chambres de commerce du Québec afin de remettre un Mérite du français à l'occasion de la soirée de gala Les Mercuriades. Ce concours célèbre l'entrepreneuriat, le succès et l'ambition d'entreprises québécoises. Le prix est décerné par l'Office à une entreprise qui, grâce à une réalisation marquante, favorise un environnement de travail en français ou encourage, au travail ou dans le commerce, l'information et le service en français.

Partenaire important en matière de francisation, le Réseau ACTION TI organise annuellement le concours des OCTAS. Ce concours rend hommage à des individus et à des entreprises pour leur créativité, leur dynamisme et leur contribution exceptionnelle à l'essor de l'industrie des technologies de l'information. Pour une treizième année, l'Office a remis l'OCTAS du français dans les technologies de l'information à une entreprise dont la réalisation marquante a fait progresser le français dans son secteur d'activité.

Activités de partenariats et d'échanges à l'échelle internationale

À l'instar d'autres organismes québécois dont la mission est liée à la langue française, l'Office participe aux rencontres annuelles et aux colloques du réseau des Organismes francophones de politique et d'aménagement linguistiques (OPALE), ce qui permet au Québec de consolider sa place au sein des instances internationales en matière d'aménagement linguistique. Cette participation contribue aussi à accroître son rayonnement et à affirmer l'importance qu'il accorde aux questions linguistiques, qu'il s'agisse de terminologie, de statut de la langue, de législation linguistique, de francisation ou de toponymie. Cette présence a une incidence certaine sur l'image du Québec et sur les relations qu'il entretient avec les autres membres du réseau OPALE, lesquels contribuent, entre autres, à l'élaboration d'un vocabulaire des affaires. Cette publication s'adressera, notamment, aux étudiants francophones désireux de maîtriser le vocabulaire de base dans les domaines de l'économie, de la gestion, du commerce et des finances, des domaines essentiels au développement de la francophonie. Le réseau souhaite que cet ouvrage ne rende pas uniquement compte de la terminologie propre à la francophonie québécoise et européenne. C'est pourquoi il tient à ce que l'Organisation internationale de la Francophonie propose, pour certains termes, des variantes et même d'autres termes ou concepts qui refléteront la diversité et la richesse de la terminologie francophone. Enfin, les 18 et 19 octobre 2016, le Québec était l'hôte du colloque OPALE. Cette rencontre scientifique internationale, qui avait pour thème « Les anglicismes : des emprunts à intérêt variable? », s'est déroulée au Musée de la civilisation, à Québec. Le colloque a attiré près de 30 conférenciers ou panélistes de divers pays (France, Belgique, Suisse, Canada, Espagne, Île Maurice) et, au total, environ 150 participantes et participants.

La visite d'une délégation de la France, le 14 octobre 2016, a également permis à l'Office de contribuer au rayonnement du Québec en matière de langue française. Dépêchée par les services du premier ministre français, cette délégation conduisait une mission axée sur le thème du langage clair et de la qualité de l'information administrative sous toutes ses formes. Parmi les principaux points abordés lors de ses échanges avec l'Office, la délégation a retenu l'importance de séduire le public par des propositions terminologiques pertinentes, de travailler avec les médias, qui sont des relayeurs d'information essentiels, et d'offrir des outils utiles et pratiques.

Finalement, au cours de l'année, l'Office a rencontré des étudiants étrangers, notamment un groupe de l'Université Duke, en Caroline du Nord, le 7 juillet 2016, afin de les renseigner sur la Charte de la langue française, sur le processus de francisation et sur les services terminolinguistiques de l'Office. Dans un même ordre d'idées, il a fait une présentation générale, le 15 décembre 2016, sur l'application de la Charte de la langue française au Consulat général des États-Unis et il a participé à une séance de clavardage à laquelle ont pris part des entrepreneurs américains ainsi que des délégations québécoises établies aux États-Unis. Finalement, le 14 juin 2016, le président-directeur général de l'Office a reçu une délégation de la Bretagne pour discuter de la politique linguistique du Québec et de l'application de la Charte de la langue française. Le président-directeur général a également rencontré une délégation parlementaire flamande à Québec, le 27 octobre 2016. L'objectif de cette mission était d'étudier, notamment, la politique linguistique du Québec et les efforts québécois en matière de protection et de promotion de la langue française.

Objectif 1.2.1.2 – Assurer l'utilisation et la diffusion d'un français de qualité au sein de l'Administration

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau des langagiers[6]	Grands organismes : 100 % Ministères : 50 % Autres organismes : 20 %	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 29 %	Grands organismes : 100 % Ministères : 100 % Autres organismes : 28,7 %

Pourcentage de ministères et d'organismes participant aux activités du Réseau de l'expertise linguistique

La cible 2016-2017 a été atteinte. Au 31 mars 2017, le Réseau de l'expertise linguistique comptait 468 membres (une augmentation d'environ 11,7 % par rapport à l'an dernier), dont 401 venant des ministères et des organismes gouvernementaux. Sont représentés au sein du réseau tous les ministères, tous les grands organismes[7], ainsi que 28,7 % des autres organismes gouvernementaux.

Activités de coordination réalisées auprès des ministères et des organismes

Réseau de l'expertise linguistique

Le Réseau de l'expertise linguistique a été créé le 2 septembre 2014, en vue de soutenir l'Administration (telle qu'elle est définie dans la Charte de la langue française) dans l'accomplissement de son devoir d'exemplarité en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française. La consolidation et l'élargissement de ce réseau, en 2016-2017, ont confirmé la volonté de l'Office d'aider les ministères et les organismes ainsi que les autres constituantes de l'Administration à promouvoir le français.

En 2016-2017, l'Office a diffusé, au sein du réseau, 16 infolettres comportant de l'information d'ordre terminologique, linguistique et rédactionnel, soit 9 infolettres longues et 7 infolettres éclair. Les sujets traités étaient variés en raison de la diversité des organisations rattachées au réseau et des préoccupations des membres.

De plus, une offre exclusive d'envoi gratuit de publications terminolinguistiques a été faite aux membres, par une infolettre longue, puis par un rappel dans une infolettre éclair. Plus de 360 publications ont été envoyées aux membres à la suite de cette offre exclusive.

[6] Dorénavant appelé Réseau de l'expertise linguistique.

[7] Les 5 grands organismes sont : Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec et Revenu Québec.

Une adresse courriel exclusive au Réseau de l'expertise linguistique a également été mise en service. Elle est destinée, notamment, à recevoir les commentaires sur les services et les outils du réseau, dont le service de consultations terminolinguistiques tarifées. D'ailleurs, l'Office a répondu à 293 demandes des membres du réseau adressées à ce service. Ces demandes ont permis d'enrichir les outils terminolinguistiques de l'Office, à savoir *Le grand dictionnaire terminologique* et la Banque de dépannage linguistique.

Ensuite, l'Office a tenu 3 séances de formation sur les outils terminolinguistiques mentionnés préalablement, auxquelles ont pris part plus de 120 personnes, associées à deux ministères et à un organisme gouvernemental, grâce à l'invitation de membres du Réseau de l'expertise linguistique.

Enfin, un signet a été produit. Sa mise en circulation en janvier 2017 a été promue dans une infolettre par une offre d'envoi gratuit aux membres. Près de 400 signets ont été envoyés dans la foulée de cette annonce et de 2 rappels subséquents. En outre, une publicité s'adressant au personnel de la fonction publique québécoise a été diffusée en mars. *Le Journal*, choisi pour sa diffusion, est imprimé à plus de 25 000 exemplaires papier. Il est distribué dans près de 500 bureaux du gouvernement du Québec et il est consulté par plus de 15 000 personnes sur le Web.

Réseau des mandataires

Pour favoriser l'arrimage des pratiques linguistiques et la cohérence des actions gouvernementales en matière d'application de la Charte, l'Office a, au cours des dernières années, travaillé avec le Secrétariat à la politique linguistique à la mise en place d'un réseau d'échange constitué de mandataires de ministères et d'organismes publics. Ceux-ci sont chargés de l'application de la Charte et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration au sein de leur organisation.

En 2016-2017, l'Office a diffusé 3 infolettres auprès des répondants du Réseau des mandataires. Cette formule a été retenue comme étant celle qui pouvait le mieux répondre aux besoins actuels. Chaque infolettre contient de l'information particulière liée au rôle de mandataire ou à la mission de l'Office. D'autres infolettres sont prévues, au rythme d'environ une par trois ou quatre mois.

Axe d'intervention 1.2.2 – La Charte de la langue française

Préserver la vitalité de la langue française, tout en tenant compte des réalités contemporaines, représente un défi pour l'application de la Charte. Les forces du marché nord-américain, l'accroissement d'une immigration diversifiée, l'usage répandu de nouvelles technologies de l'information et la mondialisation sont autant de facteurs qui favorisent un nouveau rapport entre les langues, parfois au détriment de l'utilisation du français au Québec.

Cette dynamique sociolinguistique oblige l'Office à s'adapter continuellement aux différents contextes de l'espace public pour optimiser la francisation des milieux de travail en tenant compte de leurs spécificités. Il fait ainsi preuve de rigueur, de cohérence et d'ouverture dans la recherche de solutions appropriées et équitables.

Objectif 1.2.2.1 – Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues	Diminution de 10 % à compter de 2014-2015	17,8 % (une hausse de 12,7 % par rapport à l'année 2014-2015)	18,9 % (une hausse de 6 % par rapport à l'année 2015-2016)
Mise en place d'un guide d'application de la Charte, de ses règlements et de ses politiques gouvernementales	31 mars 2017	Publication du guide *Les médias sociaux et la Charte de la langue française*	Guide *Affichage des marques de commerce*
		Outil d'information sur les dispositions de la Charte relatives à la langue du travail et sur les services de l'Office	
		Foire aux questions sur la Charte (langue des services publics, du travail, du commerce et de l'affichage)	Guide *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*
		Politique de traitement des plaintes	

Pourcentage des plaintes irrecevables ou non fondées par rapport aux plaintes reçues

Toute citoyenne ou tout citoyen peut déposer une plainte à l'Office lors du constat d'une possible contravention à la Charte. Les plaintes sont considérées comme irrecevables lorsque la situation qu'elles décrivent ou lorsque l'entité qu'elles concernent ne sont pas visées par une disposition de la Charte ou de ses règlements. Elles sont non fondées lorsque leur analyse révèle qu'il n'y a aucune contravention à la Charte. Les plaintes irrecevables ou non fondées peuvent avoir pour origine une méconnaissance de la citoyenne ou du citoyen quant aux dispositions et à la portée de la Charte ou de ses règlements.

Si l'objet de la plainte est fondé, l'Office entame des démarches auprès de l'entreprise ou de l'organisme de l'Administration pour faire corriger la situation dans les meilleurs délais. Si les correctifs ne sont pas apportés au terme de l'échéancier convenu, une mise en demeure peut être envoyée à l'entreprise ou à l'organisme. Si l'infraction persiste, le dossier peut être transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Au cours des cinq dernières années, 3 200 plaintes en moyenne ont été reçues annuellement de la part du public. Cette année, 2 973 plaintes ont été déposées. Parmi celles-ci, 563, soit environ 18,9 % d'entre elles, étaient irrecevables ou non fondées, ce qui constitue une augmentation de 6 % par rapport à l'année 2015-2016. La cible 2016-2017 n'a donc pas été atteinte.

Mise en place d'un guide d'application de la Charte et de ses règlements

La cible 2016-2017 est partiellement atteinte. L'Office a poursuivi ses travaux en vue de produire un guide d'application de la Charte et de ses règlements. Celui-ci est composé de documents d'information thématiques disponibles sur le site Web de l'Office. La réalisation de ces documents traduit une volonté organisationnelle de développer une vision commune et actualisée de l'application de la loi, à la fois pour le personnel et pour le public, en vue d'assurer la qualité des services dans un environnement en constante évolution.

Plus particulièrement, l'Office a publié, en 2016-2017, deux guides d'information à l'intention des entreprises, soit *Affichage des marques de commerce* et *Obligations des entreprises relatives à la Charte de la langue française*. Il les a distribués aux entreprises inscrites. De plus, l'Office s'est allié à des organismes et à des regroupements des milieux des affaires et socioéconomiques pour s'assurer que l'ensemble des entreprises reçoivent l'information nécessaire pour respecter les dispositions de la Charte de la langue française et de sa réglementation (Registraire des entreprises du Québec [REQ], Entreprises Québec, Association des sociétés de développement commercial de Montréal, chambres de commerce, syndicats, Conseil québécois du commerce de détail, Conseil canadien du commerce de détail).

Autres activités visant une meilleure compréhension de la Charte

En ce qui concerne la démarche de francisation des entreprises, le modèle que l'Office offre à celles-ci a été actualisé afin d'intégrer des exemples de bonnes pratiques linguistiques, le rappel des droits linguistiques fondamentaux et les obligations des entreprises en vertu de la Charte (notamment en ce qui touche les comités de francisation). Cette réalisation permet de mieux outiller les entreprises et favorise une meilleure compréhension de leurs obligations, tout en maximisant la cohérence des interventions des conseillères et des conseillers de l'Office. Elle constitue aussi un incitatif à l'adoption de bonnes pratiques favorisant une francisation durable.

Enjeu 2 – Une nomenclature géographique de référence pour le Québec

Orientation 2.1 – Renforcer l'influence de la Commission de toponymie auprès des citoyennes et des citoyens ainsi qu'auprès de ses partenaires

Axe d'intervention 2.1.1 – La mission de la Commission de toponymie

L'officialisation des noms de lieux est le mandat premier de la Commission, auquel les autres sont en quelque sorte liés, dans la mesure où il faut, en amont, inventorier et traiter les noms de lieux et, en aval, conserver et diffuser les répertoires ainsi constitués.

Plus de 400 000 noms de lieux ont été inventoriés ou attribués au Québec. De ce nombre, 239 972 (ou environ 60 %) étaient officiels au 31 mars 2017, c'est-à-dire qu'ils ont été approuvés par la Commission. Dès lors, ils sont d'usage obligatoire dans les documents de l'Administration, dans la signalisation routière, dans l'affichage public et dans l'enseignement. Parmi les noms officiels, 112 719, soit près de 47 % d'entre eux, désignent des voies de communication.

Objectif 2.1.1.1 – Assurer le rayonnement de la Commission

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Taux de fréquentation du site Web	Au moins un million de pages Web vues	1 327 233 pages Web vues	1 225 238 pages Web vues

Taux de fréquentation du site Web

La cible a été atteinte, puisque le nombre de pages Web vues en 2016-2017 est de 1 225 238.

Autres activités

Parmi les activités réalisées par la Commission en 2016-2017, notons :

- la mise en ligne du *Guide des termes génériques. Un vocabulaire précis pour nommer les voies de communication en fonction de leurs caractéristiques*;
- l'envoi aux municipalités de plusieurs exemplaires des publications suivantes : le *Guide des termes génériques*, le *Guide toponymique municipal* et le *Guide de l'affichage odonymique*;
- la publication d'un article intitulé « Diffuser des noms de lieux amérindiens et inuits traditionnels pour mettre en valeur le patrimoine toponymique autochtone québécois », dans le bulletin d'information du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG), et d'un autre, « Le monde du froid et de l'hiver

dans la toponymie : un actif immatériel précieux », dans le *Bulletin d'information toponymique* de la Division francophone du GENUNG;

- la conclusion d'une entente avec le Musée amérindien de Mashteuiatsh, pour y présenter l'exposition *Le nom de lieu : signature du temps et de l'espace*;
- la participation aux États généraux sur les commémorations et la préservation du patrimoine, organisés par le Mouvement national des Québécoises et des Québécois, et la présentation d'une communication intitulée « Les noms de lieux commémoratifs : une signature dans le temps et l'espace »;
- la participation au Salon des sociétés d'histoire de la ville de Québec et la présentation, par le président, d'une communication intitulée « La toponymie, capital précieux de la capitale »;
- la participation au Salon des partenaires de l'Association des directeurs municipaux du Québec, où la Commission a fait connaître sa mission et ses outils et où elle a établi des contacts, en tant qu'organisme expert, avec des autorités municipales, partenaires majeurs dans la réalisation de sa mission;
- la présentation des 3 premières capsules toponymiques, sur une série de 12, consacrées à des noms de lieux de Montréal, pour souligner le 375e anniversaire de la fondation de la ville;
- le dévoilement des coups de cœur et du coup de foudre toponymiques, le 14 février 2017;
- la participation du président à 2 émissions de télévision : l'une pour expliquer la mission et le fonctionnement de la Commission, en octobre 2016, et l'autre pour présenter les toponymes coups de cœur de 2017, en février 2017;
- la remise du Mérite du français en toponymie à la communauté autochtone (abénaquise) d'Odanak, située dans la région administrative du Centre-du-Québec.

Axe d'intervention 2.1.2 – Les partenariats

La Commission propose au gouvernement des normes relatives aux critères de choix et aux règles d'écriture des noms de lieux. Pour se tenir à jour à cet égard, elle participe annuellement à des forums internationaux avec des organisations telles que la Commission de toponymie du Canada et le Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques. Elle s'attache ainsi à fonder ses décisions sur des principes universellement reconnus.

Objectif 2.1.2.1 – Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Nombre d'ententes conclues ou actualisées	s. o.	3 ententes conclues	6 ententes conclues ou actualisées au 31 mars 2016

Nombre d'ententes conclues ou actualisées

Au fil des ans, la Commission de toponymie a conclu et actualisé des ententes avec certains de ses partenaires; ces collaborations ont témoigné de leur capacité à travailler ensemble. Bien que la cible de 6 ententes conclues

ou actualisées depuis la mise en œuvre du plan en 2013 ait été atteinte en 2015-2016, la Commission a conclu, en 2016-2017, une entente avec le Centre de services partagés du Québec au sujet de la numérisation de documents.

Objectif 2.1.2.2 – Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2017	12,8 %	14,3 %

Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées

La cible 2016-2017 est en voie d'être atteinte, la cible de 15 % étant reportée au 31 mars 2018. L'officialisation des noms de voies de communication (ou odonymes) accuse un retard dans certaines municipalités. Aussi, pour la période 2013-2017, une attention spéciale a été accordée aux dossiers de 40 municipalités.

Pour l'année 2016-2017, on a noté une augmentation de 1,5 point de pourcentage du nombre d'odonymes officiels dans les 40 municipalités ciblées. En ce qui concerne la période 2013-2017, l'augmentation du nombre d'odonymes officiels atteint 14,3 % pour ce même groupe de municipalités, la cible étant de 15 %. La nécessité d'obtenir explicitement l'assentiment des municipalités pour l'officialisation de leurs toponymes, même s'ils sont conformes aux normes de la Commission (critères de choix et règles d'écriture), conjuguée à la non-obligation des municipalités de respecter ces normes quand elles choisissent les toponymes que la loi leur permet d'attribuer, explique pourquoi il n'a pas été possible d'atteindre la cible prévue.

Objectif 2.1.2.3 – De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission	Au moins 750 d'ici au 31 mars 2017	512	765

Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission

La cible 2016-2017 a été atteinte. Afin que soit connu et mis en valeur le patrimoine toponymique autochtone, la Banque de noms de lieux du Québec, diffusée sur le Web, a été enrichie de 765 noms de lieux autochtones traditionnels depuis la mise en œuvre du plan stratégique en 2013. Cette année, 253 noms y ont été ajoutés; environ la moitié de ces ajouts sont des noms inuits, tandis que l'autre moitié est essentiellement constituée de noms naskapis. Ces noms traditionnels s'ajoutent aux 12 522 toponymes autochtones officiels qui sont consignés dans la Banque de noms de lieux du Québec.

Enjeu 3 – La performance organisationnelle

Orientation 3.1 – Moderniser l'organisation

Axe d'intervention 3.1.1 – La transformation

Afin de continuer à jouer un rôle de premier plan dans la protection et la promotion de la langue française au Québec, l'Office poursuit ses travaux de modernisation. La révision des façons de faire, combinée à la mutation du cadre de gestion, offre des occasions d'augmenter l'efficience organisationnelle et la qualité des services destinés aux citoyennes et aux citoyens. Plusieurs tendances de fond s'ajoutent aux nombreux défis de la transformation en cours, notamment la prestation électronique de services, la multiplication des canaux de communication, en plus des exigences de reddition de comptes et de transparence essentielles à une saine gestion des fonds publics. Cet engagement et l'atteinte des objectifs organisationnels s'appuient sur une équipe polyvalente, engagée et mobilisée.

Objectif 3.1.1.1 – Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2017	Aucune recommandation	Aucune recommandation
Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	s. o.	Sondage réalisé et rapport produit	Sondage réalisé et rapport produit en 2015-2016
Implantation du tableau de bord de gestion	s. o.	Tableau de bord implanté en 2014-2015	Tableau de bord implanté en 2014-2015

Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services

La commissaire à la qualité des services a rédigé un rapport et n'a pas formulé de recommandations pour l'année 2016-2017. Par ailleurs, bien qu'aucune recommandation n'ait été faite en 2015-2016, l'Office a tout de même procédé, cette année, à des travaux d'amélioration dans les communications destinées aux plaignants dans le but d'assurer une plus grande transparence dans le délai de traitement d'une demande adressée à la commissaire par les citoyennes et les citoyens.

Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La cible a été atteinte puisqu'un sondage appuyé d'un rapport a été effectué en 2015-2016.

En 2016-2017, l'Office a poursuivi son travail de révision de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et il a adopté une nouvelle déclaration, le 8 septembre 2016, qui a été diffusée sur le site Internet à la mi-décembre 2016. De plus, il a intégré les engagements et les indicateurs de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens au tableau de bord de gestion afin d'en assurer un meilleur suivi. Enfin, il a pris en compte les préoccupations soulevées par la Commission de l'administration publique dans son dernier rapport sur l'imputabilité, publié en décembre 2016.

Implantation du tableau de bord de gestion

La cible a été atteinte en 2014-2015. Le tableau de bord organisationnel s'améliore continuellement depuis son implantation.

Autres activités visant le renforcement de la gouvernance

Plusieurs autres actions visant à renforcer la gouvernance de l'organisation ont été réalisées en 2016-2017. Ainsi, l'Office a adopté les plans d'action suivants : Plan d'action en éthique organisationnelle 2017-2019, Plan d'action en sécurité de l'information 2016-2018 et Plan d'action de développement durable 2016-2020.

Structure organisationnelle

Le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques a été créé au cours de l'exercice 2015-2016 afin, notamment, de coordonner la mise en œuvre et de faire le suivi des mandats à portée organisationnelle découlant de décisions prises par le président-directeur général ou par le comité directeur. Il assure aussi le suivi des travaux découlant d'obligations administratives dont l'organisation doit rendre compte à différents organismes centraux. En 2016-2017, son rôle a été renforcé par le rattachement de la Direction de la recherche et de l'évaluation et par la consolidation des fonctions spécifiques relatives à la qualité des services et à l'éthique. De plus, une cadre responsable des projets spéciaux lui a été adjointe. Son mandat consiste à préparer les travaux menant à la transformation des systèmes de mission en fonction des nouveaux besoins de l'organisation ainsi que des nouveaux processus de travail en matière de francisation et de traitement des plaintes. Ces éléments s'ajoutent aux fonctions déjà en place au sein de cette unité, lesquelles sont liées aux communications et aux technologies de l'information.

Rattachée au bureau du président-directeur général, la fonction de vérification interne a été renforcée au cours de l'année. À cet effet, le mandat de vérification interne de l'organisation a été précisé et bonifié, les travaux entourant l'élaboration d'une politique de vérification interne ont été entrepris et des analyses de conformité de certaines activités de l'Office ont débuté.

Révision des processus de travail

La révision des façons de faire a également généré du changement en 2016-2017. En effet, l'Office a mis en place un processus intégré et modulé de francisation sur la base de critères de priorisation et de gestion des risques pour les dossiers des entreprises dans le but d'offrir une prestation de services de qualité adaptée aux besoins de l'ensemble de la clientèle. De plus, la flexibilité des méthodes et des ressources utilisées dans le traitement des dossiers de francisation et de plaintes permet de donner aux interventions encore plus d'efficience, d'alléger le fardeau administratif pour la clientèle, d'orienter les efforts en fonction des priorités et des impacts, et de mieux gérer les risques liés aux opérations. La nouvelle organisation du travail permet de mettre en place une gestion matricielle des dossiers de francisation des entreprises, des organismes de l'Administration et des plaintes, ainsi que l'opérationnalisation des activités du module des interventions sectorielles, à la source et incitatives.

En lien avec le mandat d'évaluation du français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels, une refonte des examens de français a été poursuivie en 2016-2017 selon l'approche par compétences. Les nouveaux examens correspondent mieux au contexte authentique de travail de chaque ordre professionnel. Plusieurs simulations ont eu lieu en collaboration avec le Laboratoire de recherche en évaluation des apprentissages et des compétences de l'Université de Montréal. Le Comité des examens, qui chapeaute le projet, est régulièrement informé du déroulement des travaux et des étapes à venir. L'implantation des nouveaux examens pour certains ordres professionnels devrait débuter en 2017-2018. Aussi, une entente de partenariat a été signée avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) afin que l'Office conçoive, en collaboration avec le SCT, des examens visant à évaluer l'habileté à rédiger en français. La clientèle visée par ces examens est principalement constituée de candidats à des emplois de niveaux fonctionnaire et professionnel (examens distincts entre les niveaux).

La Commission de toponymie a poursuivi, en 2016-2017, ses travaux de révision des processus afin d'adapter ses services à l'ère numérique en terminant la numérisation de ses documents et en ajoutant la géolocalisation des voies de communication sur son site Web. Ces travaux se sont traduits par des gains notables d'efficience. Ainsi, la numérisation a permis, pour le personnel responsable du traitement des noms de lieux, la disponibilité immédiate d'un volume important de pièces documentaires. Elle a permis une réduction de 85 % des pages imprimées, soit l'équivalent de 27 000 pages, ainsi qu'une diminution du temps alloué au classement manuel. Quant à la géolocalisation, elle a grandement amélioré le repérage des lieux sur le territoire pour la clientèle. Finalement, une amélioration des possibilités du moteur de recherche de la Banque de noms de lieux du Québec sur le Web ainsi que la participation de la Commission au programme Données Québec ont permis d'offrir un service flexible et mieux adapté aux usagères et aux usagers.

Axe d'intervention 3.1.2 – Le capital humain

La modernisation de l'Office s'inscrit dans une volonté de maximiser l'efficience en matière d'affectation des ressources et d'organisation du travail. L'importance accordée aux partenariats ou à l'accompagnement des organisations qui contreviennent à la Charte, par exemple, doit se refléter dans le choix des moyens mis en œuvre et dans la distribution des tâches. Il est plus que jamais nécessaire de miser sur la compétence, l'expertise et l'engagement habituels du personnel.

Objectif 3.1.2.1 – Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation

Indicateur	Cible 2016-2017	Résultats 2015-2016	Résultats 2016-2017
Nombre de profils de compétences élaborés	4	En cours	En cours

Nombre de profils de compétences élaborés

La cible 2016-2017 n'a pas été atteinte. Les travaux sont néanmoins en cours pour terminer 8 profils de compétences avant la fin du mois de mars 2018. Le processus d'élaboration des profils de compétences du personnel d'encadrement a débuté par la phase d'analyse des emplois. Certains emplois d'encadrement ont subi des modifications et les directions concernées ont terminé l'étape de la rédaction des descriptions d'emploi et de leur validation. De plus, les descriptions d'emploi de tous les membres du comité directeur ont été révisées et validées par le président-directeur général.

Autres activités à l'intention du personnel

En 2016-2017, l'Office a adopté une nouvelle politique sur la santé et le mieux-être au travail incluant le programme de prévention et de règlement des situations conflictuelles et de harcèlement au travail.

Au cours de l'année, le Comité de santé et sécurité (CSS) a accompli plusieurs actions pour contribuer à la santé et au mieux-être au travail. À titre d'exemples, une inspection des aspects organisationnels de la prévention a été effectuée par le représentant en prévention, une conférence au sujet des droits et des responsabilités du personnel et de l'employeur a été offerte par l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP), et une semaine thématique, appelée *Opération sourire*, a été organisée dans le but de sensibiliser les employés et les employées sur la question du bien-être au travail. Enfin, de l'information relative aux diverses techniques visant à prévenir la propagation du virus de la grippe a été partagée.

De plus, des travaux ont été amorcés afin d'intégrer au plan de développement des ressources humaines cinq orientations encadrant les pratiques de formation, à savoir : la modernisation de l'État et de l'organisation, la consolidation ou le développement des habiletés de gestion, l'amélioration et le maintien d'un service à la clientèle de qualité, la santé des personnes et de l'organisation ainsi que le développement personnel.

1.2 – Prolongation du plan stratégique

Le Plan stratégique 2013-2016 est prolongé pour une autre année en 2017-2018 afin de préparer le prochain plan qui tiendra compte des orientations de la *Stratégie partenariale de promotion et de valorisation de la langue française 2016-2021 – Le français, notre affaire!*. Il intégrera également les recommandations de la Commission de l'administration publique découlant de l'examen du *Rapport annuel de gestion 2015-2016* de l'Office. Il s'arrimera aussi à la nouvelle politique culturelle en cours d'élaboration au ministère de la Culture et des Communications. Conséquemment, l'Office a révisé certains indicateurs et certaines cibles de résultats annoncés à la section 3.1. Le tableau qui suit fait état des modifications.

Objectif	Indicateur pour 2017-2018	Cible révisée pour 2017-2018
1.1.1.1 Disposer d'un portrait de la situation linguistique fiable et récurrent	Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi*	9 des 10 études ou rapports prévus complétés
1.1.1.2 Adapter les interventions de l'Office afin de répondre aux besoins terminolinguistiques des entreprises et de l'Administration	Pourcentage d'interventions réalisées relativement à des demandes exprimées	Résultat de la DSC relatif à l'engagement de donner suite à des questions terminolinguistiques en 10 jours ouvrables
1.2.1.1 Renforcer le rôle des consommateurs, des travailleurs et des partenaires à l'égard de la langue officielle	Nombre et nature des activités	Francofête et Gala des Mérites (mars 2018)
1.2.2.1 Favoriser une compréhension uniforme de la Charte, de ses règlements et de ses politiques linguistiques gouvernementales	Mise en place d'un guide d'application de la Charte de la langue française pour les organismes de l'Administration	31 mars 2018
2.1.1.1 Assurer le rayonnement de la Commission	Taux de fréquentation du site Web	Au moins un million de pages vues
2.1.2.1 Améliorer l'efficacité de la collaboration avec les partenaires	Nombre d'ententes conclues ou actualisées	s. o. (cible atteinte en 2015-2016)
2.1.2.2 Augmenter le nombre de noms officiels dans les municipalités où l'officialisation n'est pas terminée	Taux d'augmentation du nombre de noms officiels dans les municipalités visées	Augmentation de 15 % d'ici au 31 mars 2018
2.1.2.3 De concert avec les communautés autochtones, mettre en valeur leur patrimoine toponymique	Nombre de noms de lieux autochtones traditionnels diffusés sur le site Web de la Commission	1 000 noms de lieux

Objectif	Indicateur pour 2017-2018	Cible révisée pour 2017-2018
3.1.1.1 Revoir la gouvernance de l'organisation, notamment en matière de gestion axée sur les résultats et de qualité des services	Pourcentage des recommandations contenues dans le rapport de la commissaire à la qualité des services ayant entraîné des travaux en vue de corriger une problématique concernant la qualité des services	100 % d'ici au 31 mars 2018
	Sondage sur les attentes et le degré de satisfaction des citoyennes et des citoyens par rapport à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	s. o. (cible atteinte en 2015-2016)
	Implantation du tableau de bord de gestion	s. o. (objectif atteint en 2014-2015)
3.1.2.1 Miser sur les compétences et l'expertise du personnel pour assurer la performance de l'organisation	Nombre de profils de compétences élaborés	8 au 31 mars 2018

* Les indicateurs *Nombre et nature des activités réalisées* et *Nombre et nature des indicateurs de recherche produits* ont été révisés pour l'année 2017-2018 dans le cadre de la prolongation du plan stratégique. L'indicateur *Degré d'avancement de la programmation de recherche relative au suivi* englobe désormais ces deux indicateurs.

Performance relative aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont adopté conjointement une nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Elle porte sur les services de renseignements généraux, de traitement des plaintes concernant une possible contravention à la Charte, de consultations terminolinguistiques, d'examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels, ainsi que sur les services toponymiques.

Les tableaux suivants présentent les engagements qu'ont pris l'Office et la Commission en matière de services aux citoyennes et aux citoyens, ainsi que les résultats obtenus au cours de la dernière année, sauf pour les renseignements généraux, dont les résultats concernent le dernier trimestre seulement. Les engagements de délais sont calculés sur la base de jours ouvrables et n'incluent pas les délais postaux. Les jours ouvrables couvrent tous les jours de la semaine, sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés au Québec.

Renseignements généraux			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Répondre à un message téléphonique laissé sur le répondeur de la ligne de renseignements généraux de l'Office	1 jour suivant la date de réception	90 %	100 %
Répondre à une demande de renseignements généraux transmise par formulaire électronique	2 jours suivant la date de réception	90 %	100 %

Traitement des plaintes concernant une possible infraction à la Charte			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Communiquer avec la personne plaignante	20 jours suivant la date de réception	90 %	Données non disponibles*

* La reddition de comptes relative à cet élément sera disponible en 2017-2018.

Services toponymiques			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Répondre à des questions toponymiques	10 jours suivant la date de réception	90 %	99,6 %
Mettre en ligne les toponymes ayant fait l'objet d'une décision d'officialisation ou de désofficialisation par les membres de la Commission	5 jours suivant la date de la décision	90 %	100 %

Consultations terminolinguistiques			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Donner suite à des questions terminolinguistiques transmises par courriel	10 jours suivant la date de réception	90 %	99 %
Donner suite aux questions terminolinguistiques adressées à une ou un spécialiste du service des consultations terminolinguistiques tarifées	En temps réel	90 %	93 %
	Si une recherche s'avère nécessaire, 1 jour suivant l'appel	90 %	Données non disponibles*

* La reddition de comptes relative à cet élément sera disponible en 2017-2018.

Examens de français pour les candidates et les candidats aux ordres professionnels			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Convoquer la candidate ou le candidat à l'examen	3 mois suivant une première inscription	90 %	97 %
Envoyer les résultats des examens et une grille de correction personnalisée aux personnes ayant passé l'examen	10 jours suivant la date de l'examen	90 %	97 %
Envoyer l'autorisation de renouvellement d'un permis temporaire ou restrictif	30 jours suivant la date de réception d'un dossier en règle*	90 %	92 %

* Dans le cas d'une autorisation de renouvellement d'un permis pour une candidature à un ordre professionnel, le délai est calculé à partir de la date à laquelle le dossier est en règle, c'est-à-dire lorsque tous les documents sont reçus et lorsque toutes les conditions sont respectées.

Renouvellement de permis temporaire

En vertu de l'article 37 de la Charte, les ordres professionnels peuvent délivrer des permis temporaires valables pour une période n'excédant pas un an aux personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont déclarées aptes à exercer leur profession, mais qui ne remplissent pas les exigences de la Charte de la langue française quant à la connaissance de la langue officielle. Ces permis ne sont renouvelables que 3 fois avec l'autorisation de l'Office, si l'intérêt public le justifie. La personne qui demande un renouvellement de son permis temporaire doit se présenter à l'examen de français supervisé par l'Office. Au cours de la période 2016-2017, 478 demandes de renouvellement ont été soumises à l'organisme, 430 ont été autorisées, 7 ont été refusées et 41 n'ont pas été traitées, parce que les candidates et les candidats ayant réussi l'examen de français ont entre-temps reçu le permis d'exercer leur profession au Québec. Au 31 mars 2017, 32 demandes étaient en attente de traitement.

L'Office doit également étudier les demandes d'autorisation de délivrer un permis restrictif venant des ordres professionnels. Un tel permis peut être accordé à une personne ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme permettant l'exercice de sa profession, à la condition qu'elle ne travaille que pour un seul employeur et qu'elle ne soit pas en contact avec le public. En tout, 2 demandes de ce type ont été reçues et autorisées.

Qualité des services

L'Office s'engage à respecter les éléments contenus dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Néanmoins, il peut arriver qu'une personne soit insatisfaite du service obtenu ou qu'elle ait des commentaires à transmettre à l'Office. Dans ce cas, elle peut joindre la ou le commissaire à la qualité des services, qui traitera et assurera le suivi des plaintes et des commentaires reçus dans un délai de 15 jours suivant la date de leur réception.

Le tableau suivant présente cet engagement et le résultat obtenu au cours de la dernière année.

Qualité des services			
Engagement	**Délai**	**Cible**	**Résultats 2016-2017**
Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par la ou le commissaire à la qualité des services	15 jours suivant la date de réception de la demande	90 %	100 %

Au cours de l'exercice 2016-2017, la commissaire à la qualité des services a reçu 155 messages, soit 8 de plus que lors de l'exercice précédent et 63 de moins qu'il y a quatre ans. Sur l'ensemble de ces messages, plus de la moitié (56 %) ne concernaient pas la qualité des services de l'Office et de la Commission. Dans 100 % des cas où les messages nécessitaient une réponse de la commissaire, celle-ci l'a transmise dans le délai de 15 jours prévu par la Politique d'amélioration des services.

Les plaintes sur la qualité des services et des produits[1] ont représenté un peu plus d'un message sur cinq (22 %) en 2016-2017. Cette proportion a diminué de 5 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent (27 %) et de 9 points de pourcentage par rapport à 2013-2014 (31 %). Quantitativement parlant, l'exercice 2016-2017 est celui durant lequel on a enregistré le moins de plaintes, soit 34 plaintes par rapport à 67 en 2013-2014 (tableau 1), une baisse de 49 % en quatre ans.

Quant aux autres messages qui ne sont pas liés à la qualité des services (56 %), il s'agissait principalement de demandes de renseignements, de plaintes concernant le respect de la Charte, de messages d'opinions générales et de commentaires positifs.

[1] La qualité des services s'applique aussi aux produits et aux outils offerts par l'Office et la Commission, notamment les banques terminolinguistiques, les ouvrages terminologiques, les vocabulaires et la Banque de noms de lieux du Québec.

Le tableau suivant présente les types de messages reçus selon les années.

Tableau 1 – Types de messages reçus par la commissaire à la qualité des services

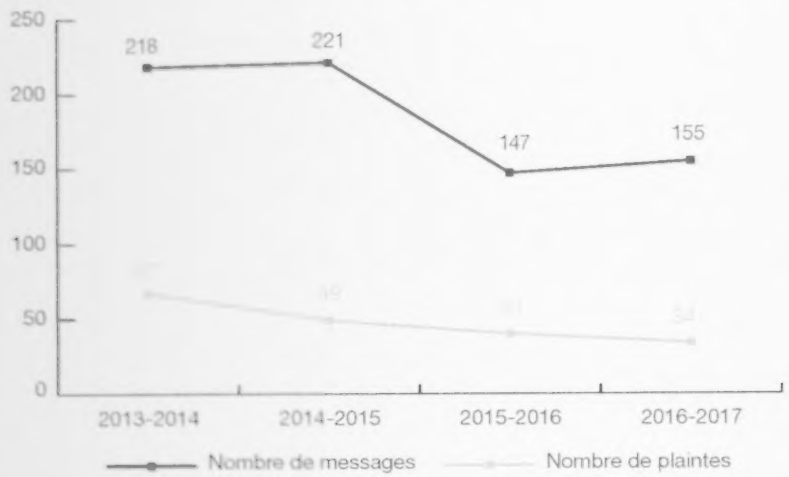
Type de message	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plaintes sur la qualité des services et des produits	67	31	49	22	40	27	34	22
Suggestions	23	11	17	8	18	12	22	14
Commentaires positifs	11	5	16	7	8	6	11	7
Total*	101	47	82	37	66	45	67	43
Demandes de renseignements	60	28	78	35	47	32	45	29
Plaintes concernant le respect de la Charte	26	12	26	12	9	6	19	12
Expressions d'opinions générales	18	8	29	13	20	14	19	12
Insultes	13	6	6	3	4	3	5	3
Autres (messages incohérents)	–	–	–	–	1	1	–	–
Total*	218	100	221	100	147	100	155	100

56 %

* En raison des arrondis, le total des pourcentages figurant dans les tableaux est parfois légèrement supérieur ou inférieur à 100 %.

La figure suivante montre le nombre de messages et de plaintes reçus selon l'exercice financier.

Figure 5 – Nombre de messages et de plaintes reçus par la commissaire à la qualité des services



Le tableau suivant présente les motifs des messages portant sur la qualité des services selon les années.

Tableau 2 – Motifs des messages portant sur la qualité des services								
Motif des messages	2013-2014		2014-2015		2015-2016		2016-2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plaintes sur la qualité des services et des produits								
Accès aux services	3	5	13	27	5	13	2	6
Processus de traitement des plaintes	–	–	–	–	–	–	16	47
Qualité d'un produit, d'un outil	20	30	8	16	4	10	2	6
Qualité de la réponse fournie	8	12	3	6	2	5	1	3
Qualité du suivi	13	19	10	20	12	30	–	–
Qualité du traitement	15	22	11	22	10	25	10	29
Relations entre le personnel et les citoyens	6	9	2	4	5	13	–	–
Autres	2	3	2	4	2	5	3	9
Total	67	100	49	100	40	100	34	100
Suggestions								
Autres	2	9	5	29	7	39	–	–
Qualité d'un produit, d'un outil	19	83	12	71	10	56	16	73
Qualité du traitement	2	9	–	–	–	–	–	–
Suggestions générales	–	–	–	–	1	6	6	27
Total	23	100	17	100	18	100	22	100
Commentaires positifs, félicitations								
Opinions générales	–	–	–	–	1	13	–	–
Qualité d'un produit, d'un outil	7	64	3	19	2	25	2	18
Qualité de la réponse	–	–	–	–	–	–	1	9
Qualité du suivi	1	9	2	13	–	–	1	9
Qualité du traitement	3	27	11	68	5	63	7	64
Total	11	100	16	100	8	100	11	100

Utilisation des ressources

3.1 Ressources humaines

Répartition de l'effectif

Au 31 mars 2017, l'effectif autorisé de l'Office s'établissait à 248 postes (453 100 heures rémunérées). Le nombre d'employés permanents, y compris les personnes à statut temporaire, était de 214.

Tableau 3 – Effectif permanent au 31 mars 2017
214

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche de personnel et assure le renouvellement de son effectif. Au cours de l'exercice 2016-2017, 10 personnes ont été embauchées par l'Office pour occuper un premier poste permanent dans la fonction publique. Parmi elles, 7 ont été recrutées à l'externe. De plus, 18 personnes ont été embauchées pour des contrats d'une durée variable et 8 étudiants et étudiantes ont été accueillis.

Tableau 4 – Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de l'année 2016-2017			
Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
10	18	8	0

Les tableaux suivants présentent l'effectif sur une période de deux exercices financiers et le taux de roulement.

Tableau 5 – Effectif en poste au 31 mars[a] par secteur d'activité							
Secteur d'activité	2016-2017			2015-2016			Écart
	Perm.	Occ.	Total	Perm.	Occ.	Total	
Bureau du président-directeur général (y compris les Services juridiques)	11	1	12	11	0	11	+1
Direction générale des services linguistiques	39	4	43	37	0	37	+6
Direction générale de l'administration	s. o.	s. o.	s. o.	49	2	51	s. o.
Direction de la recherche et de l'évaluation	s. o.	s. o.	s. o.	11	3	14	s. o.
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	94	9	103	103	3	106	-3
Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques	41	2	43	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	15	0	15	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Direction de la toponymie	14	3	17	14	0	14	+3
Total[b]	214	19	233	225	8	233	–

[a] Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants, des étudiantes et des stagiaires.

[b] Ce tableau ne présente pas le niveau d'effectif ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalent temps complet (ETC) en lien avec la cible du niveau d'effectif établie par le Conseil du trésor.

En 2016-2017, dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle structure administrative, la Direction générale de l'administration a été abolie et remplacée par le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques (dont relèvent la Direction des communications, la Direction de la recherche et de l'évaluation et la Direction des technologies de l'information), ainsi que par la Direction des ressources humaines, financières et matérielles.

De plus, les activités du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP), autrefois reliées à la Direction de la recherche et de l'évaluation, ont été confiées à la Direction générale des services linguistiques.

Tableau 6 – Heures rémunérées par secteur d'activité en 2016-2017*

Secteur d'activité	Heures rémunérées 2016-2017	Heures rémunérées 2015-2016	Écart
Bureau du président-directeur général (y compris les Services juridiques)	25 279,7	s. o.	s. o.
Direction générale des services linguistiques	66 702,9	s. o.	s. o.
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	28 437,7	s. o.	s. o.
Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques	67 341,6	s. o.	s. o.
Direction générale des relations avec les entreprises et l'Administration	174 569,3	s. o.	s. o.
Direction de la toponymie	26 561,1	s. o.	s. o.
Total des heures rémunérées[11]	388 892	s. o.	s. o.
Total en ETC transposés[12] (total des heures rémunérées/1 826,3 h)[13]	212,94	s. o.	s. o.

* Données au 15 mars fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Dotation et mobilité

En 2016-2017, de nouvelles personnes ont été accueillies dans l'organisation, alors que des membres du personnel ont choisi de poursuivre leur carrière ailleurs ou de prendre leur retraite. Ainsi, 21 employés permanents ont pris leur retraite au cours de l'exercice financier.

Tableau 7 – Membres du personnel ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi

Exercice financier	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Fonctionnaires	Total
2015-2016	1	3	2	6
2016-2017	2	12	7	21

[11] Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en heures supplémentaires par le personnel régulier et occasionnel, à l'exclusion des stagiaires, des étudiantes et des étudiants.

[12] Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

[13] Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministre pour l'ensemble des organismes publics dont il est responsable et dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique.

Conformément à la politique interne visant à encourager la mobilité du personnel, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, en premier lieu, au personnel de l'Office. Au cours de l'exercice, 20 postes ont ainsi été pourvus par des mouvements à l'interne, 14, par des personnes venant d'autres ministères et organismes et 7, par recrutement externe. Au total, 21 personnes venant de l'extérieur de l'organisation ont donc été accueillies au cours de l'exercice pour occuper des postes permanents.

Tableau 8 – Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel permanent[14]

2016-2017	2015-2016	2014-2015
15,14 %	3,96 %*	10,54 %

* Donnée révisée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Formation et perfectionnement du personnel

Au cours de l'année civile, 74 933 $ ont été affectés à des activités de développement. Ce montant, qui comprend le traitement des personnes visées, correspond au budget destiné à la formation. Par ailleurs, l'Office a eu recours au solde des dépenses destinées à la formation admissible des années antérieures pour satisfaire aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cette année, il a consacré beaucoup d'efforts à la mise en place de la politique sur la santé et le mieux-être au travail. L'Office a investi un budget de 13 663 $, ce qui correspond à 59 jours de formation.

Tableau 9 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité[15]

Champ d'activité	Année civile 2016	2015-2016
Favoriser le développement des compétences	44 000 $	67 232 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	3 286 $	3 002 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	4 042 $	6 681 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	18 526 $	26 032 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	5 079 $	0 $
Total	74 933 $	102 947 $

[14] Le dénominateur employé dans la formule servant à calculer le taux de roulement représente le personnel en poste au 31 mars des années 2016 et 2017, et non pas le nombre moyen de membres du personnel durant une période de référence donnée.

[15] La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile à compter de 2016.

En 2016-2017, les données ont été calculées pour l'année civile 2016. De plus, le montant alloué pour la formation en santé et sécurité n'est pas inclus.

Tableau 10 – Évolution des dépenses en formation[16 et 17]

Année	Proportion de la masse salariale (%)	Nombre moyen de jours de formation par personne	Montant alloué par personne
2015-2016	0,64	1,3	453,98 $
Année civile 2016	0,50	1,0	322,00 $

La formation a été axée principalement sur le développement des compétences en emploi, dans le but de favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière. La participation des membres du personnel aux activités de développement représentait, au cours de l'année 2016, 243 jours-personnes. Les 59 jours-personnes consacrés à la santé et à la sécurité ne sont pas comptabilisés.

Tableau 11 – Jours de formation selon les catégories d'emploi[18]

Année	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Fonctionnaires
2015-2016	10	260	40
Année civile 2016	16	217	50

[16] Le dénominateur employé pour évaluer les dépenses en formation correspond à l'effectif total, soit 233, et non au nombre d'ETC (équivalents temps complet, soit le volume de la main-d'œuvre rémunérée durant une année financière). Le total de l'effectif représente l'ensemble du personnel de l'organisation, y compris les cadres et le président-directeur général, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants.

[17] La redditon de comptes s'effectue sur l'année civile.

[18] La redditon de comptes s'effectue sur l'année civile.

3.2 Ressources budgétaires et financières

Le tableau suivant fait état des dépenses pour les années 2015-2016 et 2016-2017

Tableau 12 – Dépenses[19] et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2016-2017 (000 $)	Dépenses réelles 2016-2017 (000 $)	Dépenses réelles 2015-2016 (000 $)	Écart[20] (000 $)	Variation[21] (%)
Administration[22]	8 914,0	8 156,2	8 022,1	134,1	1,7 %
Communications et relations publiques	1 260,0	1 246,8	1 212,8	34,0	2,8 %
Recherche	950,0	441,6	933,2	(491,6)	-52,7 %
Francisation	9 400,0	8 053,4	8 775,6	(722,2)	-8,2 %
Services linguistiques	2 600,0	2 524,7	2 282,9	241,8	10,6 %
Toponymie	1 000,0	945,3	928,7	16,6	1,8 %
Total	24 124,0	21 368,0	22 155,3	(787,3)	-3,6 %

En cours d'exercice financier, l'Office a effectué un virement de crédits de 80 000 $ en budget de transfert au Secrétariat à la politique linguistique. Le Secrétariat du Conseil du trésor a aussi autorisé des virements au ministère de la Culture et des Communications pour un montant de 1 000 000 $ provenant du budget de rémunération et pour un montant de 1 300 000 $ provenant du budget de transfert.

D'autre part, les activités du Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP), autrefois liées à la Direction de la recherche et de l'évaluation, ont été confiées à la Direction des services linguistiques, ce qui explique la variation importante des dépenses par rapport à l'exercice précédent.

[19] Y compris le budget d'investissement.

[20] Écart entre les dépenses de 2015-2016 et celles de 2016-2017.

[21] Résultats de l'écart divisé par les dépenses réelles de 2015-2016.

[22] Le secteur de l'administration comprend le budget de rémunération et de fonctionnement des unités suivantes : le Secrétariat général et Direction du soutien à la gouvernance et des relations publiques (sauf le budget dédié aux relations publiques), la Direction des ressources humaines, financières et matérielles, le Bureau du président-directeur général ainsi que les Services juridiques.

3.3 Ressources informationnelles

En 2016-2017, l'Office a assuré la continuité des services de son infrastructure technologique et de ses systèmes d'information. Il a mis en place certaines mesures visant le rehaussement de la sécurité de l'information, dont l'installation d'un nouveau coupe-feu. De plus, il a intégré ou amélioré certaines fonctions dans ses systèmes d'information, dont : le partage des dossiers de francisation des organismes de l'Administration, l'application des changements survenus lors de la réorganisation du réseau de la santé, l'amorce de l'intégration d'un nouveau type d'examen de français pour les ordres professionnels, l'amélioration de la pertinence des résultats de recherche dans le site Web du GDT et, en partenariat avec le ministère de la Sécurité publique, l'ajout de la localisation des odonymes dans le site Web de la Commission de toponymie. Cette année, l'Office a aussi amorcé des discussions avec Services Québec dans le but d'établir une entente concernant certains services qui pourraient être fournis par cet organisme et il a bonifié sa contribution au site gouvernemental de données ouvertes en ajoutant les noms de lieux remplacés à l'ensemble des toponymes officiels déjà publiés.

Tableau 13 – Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles 2016-2017[23]

Catégorie de coûts	Capitalisables prévus (000 $) (investissements)	Capitalisables réels (000 $) (investissements)	Non capitalisables prévus (000 $) (dépenses)	Non capitalisables réels (000 $) (dépenses)
Activités d'encadrement[24]	0	0	187,0	193,4
Activités de continuité[25]	190,0	181,3	1 614,3	1 472,3
Projets	0	0	160,0	0
Total	190,0	181,3	1 961,3	1 665,7

L'embauche de deux nouvelles ressources, qui s'est effectuée plus tardivement que prévu au cours de l'année, a contribué à créer l'écart visible au regard des coûts de continuité non capitalisables.

De plus, les deux projets pour lesquels une provision de 160 000 $ était prévue ont été reportés à plus tard.

Projets en ressources informationnelles

Aucun projet en ressources informationnelles n'était en cours au début de 2016-2017 ni n'a été entrepris durant cet exercice.

[23] Ces informations se trouvent dans le *Bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles* pour les coûts réels et dans la *Programmation annuelle des ressources informationnelles* pour les coûts prévus.

[24] Activités d'encadrement en ressources informationnelles : l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projets, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique. Référence : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.

[25] Activités de continuité : les activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au soutien-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à la gestion des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, ainsi que celles liées aux systèmes et aux infrastructures technologiques. Référence : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles*.

Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu de l'article 30 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office fait état, dans son rapport annuel, de l'application de cette politique linguistique gouvernementale. Chaque année, une étude en ce sens est réalisée à partir de la reddition de comptes faite par les ministères et les organismes dans leur rapport annuel de gestion respectif. Ainsi, en 2016-2017, l'Office a examiné les rapports annuels 2015-2016 de 122 des 126 ministères et organismes tenus d'adopter la politique linguistique gouvernementale. Les rapports annuels 2015-2016 des 4 autres ministères et organismes n'ont pas pu être examinés, car ils n'avaient pas encore été déposés à l'Assemblée nationale au moment de l'étude.

Conformément aux articles 27 et 28 de la Politique, les ministères et les organismes élaborent leur politique linguistique et la révisent au moins tous les 5 ans. Ils obtiennent l'avis de l'Office avant de la faire approuver par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant. En 2015-2016, 39 % des 122 ministères et organismes ont indiqué qu'ils avaient une politique linguistique approuvée par leur sous-ministre ou leur dirigeante ou dirigeant, une hausse de 4 points de pourcentage par rapport à 2014-2015, tandis que 41 % de ces ministères et organismes n'avaient pas encore commencé la révision de leur politique linguistique institutionnelle ou en étaient encore à différentes étapes d'élaboration de leur nouvelle politique. Pour les quelque 20 % restant, l'état d'avancement de la politique linguistique n'était pas disponible au moment de la cueillette de données. En 2016-2017, l'Office a accompagné plusieurs organisations dans l'élaboration ou la révision de leur politique linguistique institutionnelle.

Globalement, 43 % des 122 ministères et organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen ont indiqué avoir pris des mesures en 2015-2016 pour faire connaître leur politique linguistique à l'interne, une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à 2014-2015. De plus, 33 % de ces 122 ministères et organismes ont indiqué, dans leur rapport annuel, avoir offert à leurs employés de la formation sur l'application de la politique, une hausse de 4 points de pourcentage comparativement à 2014-2015.

Conformément à l'article 26 de la politique linguistique gouvernementale, la ou le sous-ministre ou la dirigeante ou le dirigeant d'un organisme désigne un mandataire qui travaille en étroite collaboration avec l'Office. Ainsi, 69 % des 122 ministères et organismes ont déclaré avoir un mandataire en 2015-2016, une augmentation de plus de 10 points de pourcentage par rapport à 2014-2015. En outre, 15 % des 122 ministères et organismes déclarent avoir fait, en 2015-2016, des activités visant à faire connaître le rôle du mandataire à leurs employés, une hausse de 4 points de pourcentage par rapport à 2014-2015.

Enfin, si le ministère ou l'organisme a 50 employés ou plus, il crée un comité permanent[26] relevant du mandataire. Ainsi, 65 % des 83 ministères ou organismes ayant 50 employés ou plus ont signalé en 2015-2016 l'existence d'un comité permanent, une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport à 2014-2015. De plus, 11 % des 83 ministères et organismes déclarent avoir fait, en 2015-2016, des activités visant à faire connaître le rôle du comité permanent aux employés, une hausse de 2 points de pourcentage par rapport à 2014-2015.

[26] Un organisme comptant moins de 50 employés n'est pas tenu de former un comité permanent (article 26 de la Politique linguistique gouvernementale).

Tableau 14 – Éléments de mise en œuvre et de reddition de comptes analysés dans les politiques linguistiques des ministères et des organismes pour les années financières 2014-2015 et 2015-2016[47]

	Oui		Non		Renseignement manquant		Total (N)	
	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016	2014-2015	2015-2016
Existence d'une ou d'un mandataire	58 %	69 %	0 %	0 %	42 %	31 %	117	122[48]
Activités pour faire connaître la ou le mandataire	11 %	15 %	19 %	25 %	70 %	61 %	117	122
Existence d'un comité permanent	63 %	65 %	2 %	4 %	34 %	31 %	82	83[49]
Activités pour faire connaître le comité permanent	9 %	11 %	17 %	28 %	74 %	61 %	82	83
Tenue de réunions du comité permanent durant l'année	26 %	25 %	23 %	27 %	51 %	48 %	82	83
Politique linguistique en cours d'élaboration	39 %	41 %	0 %	0 %	29 %	21 %	117	122
Politique linguistique approuvée par la ou le sous-ministre, la dirigeante ou le dirigeant	35 %	39 %	36 %	40 %	29 %	21 %	117	122
Mesures prises au cours de l'exercice pour faire connaître la politique linguistique à l'interne[50]	38 %	43 %	9 %	13 %	54 %	43 %	117	122
Mesures pour assurer la formation du personnel en vue de son application	29 %	33 %	15 %	20 %	56 %	47 %	117	122

[47] Comme les pourcentages sont arrondis, la somme des lignes n'équivaut pas toujours à 100 %.
[48] Nombre de ministères et d'organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen.
[49] Nombre de ministères et d'organismes de 50 employés et plus.
[50] Nombre de ministères et d'organismes dont le rapport annuel de gestion a fait l'objet d'un examen.

4.1 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications

L'Office réalise des actions en lien avec la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications (PUFTIC), que ce soit pour diffuser et promouvoir celle-ci auprès des ministères et des organismes gouvernementaux, pour développer et diffuser la terminologie française liée au domaine des technologies de l'information et des communications, ou encore pour assurer la diffusion de l'information sur l'existence des produits informatiques en français.

En effet, le Réseau des mandataires d'application de la Charte de la langue française dans les ministères et les organismes publics est un lieu d'échanges relativement aux pratiques linguistiques de l'Administration. Aussi, alors que 225 fiches terminologiques liées aux technologies de l'information et des communications (TIC) ont été créées ou mises à jour en 2016-2017, les conseillères et les conseillers en francisation informent les entreprises et les organismes de l'Administration de l'existence d'une terminologie française liée à ces domaines. Ils peuvent, au besoin, les diriger vers les quelque 50 000 fiches relatives au domaine des TIC disponibles dans *Le grand dictionnaire terminologique*. Dans le cadre de ses activités régulières, l'Office renseigne aussi sa clientèle sur l'existence des produits informatiques en français.

Par ailleurs, l'Office a collaboré à la révision du standard sur le clavier québécois (SGQRI 001) et au maintien de l'offre d'un clavier normalisé. Un comité, composé de l'Office, du Secrétariat du Conseil du trésor, du Centre des services partagés du Québec et du ministère de la Culture et des Communications, a poursuivi cette année la révision de huit autres standards relatifs à l'utilisation du français dans les technologies de l'information :

SGQRI 003 ..... Standard sur les jeux de caractères codés
SGQRI 046-04 ..... Standard sur l'identification des langues
SGQRI 046-05 ..... Standard sur l'identification des monnaies et des types de fonds
SGQRI 004 ..... Standard sur le tri alphabétique et la recherche de chaînes de caractères
SGQRI 021 ..... Standard sur les noms de domaines Internet
SGQRI 044 ..... Standard sur les adresses de courrier électronique
SGQRI 013 ..... Standard sur le format des documents diffusés sur le Web
SGQRI 011 ..... Standard sur les sites Web multilingues

5

Exigences gouvernementales

5.1 Accès à l'égalité en emploi

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

En 2016-2017, l'objectif annuel d'embauche de personnel appartenant à des groupes cibles, soit les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents (y compris ceux à statut temporaire), des employés occasionnels, des étudiants et des étudiantes ainsi que des stagiaires. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. On y trouve aussi le taux d'embauche selon le statut d'emploi, le taux global, en 2016-2017, ayant été de 33 %, soit 12 personnes sur un total de 36.

Tableau 15 – Taux d'embauche des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi en 2016-2017

Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche par statut d'emploi[31] (%)
Permanent	10	2	0	0	0	2	20
Occasionnel	18	5	0	0	0	5	28
Étudiant	8	5	0	0	0	5	63
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0
Total	36	12	0	0	0	12	33

Tableau 16 – Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi au 31 mars

Années	Permanent (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2014-2015	21	20	43	0	23
2015-2016	40	33	0	33	28
2016-2017	20	28	63	0	33

En 2016-2017, les cibles gouvernementales en matière de représentativité équivalaient à 9 % de l'effectif permanent pour les membres des communautés culturelles et à 2 % de l'effectif permanent pour les personnes handicapées.

[31] Le nombre total de personnes embauchées à titre occasionnel ne doit inclure que les personnes qui ont fait l'objet d'au moins un mouvement (nomination ou renouvellement) durant la période visée. Toutefois, un seul mouvement par personne doit être retenu. Les employés occasionnels qui ont acquis un droit de rappel sont exclus du nombre total de personnes embauchées.

Le tableau suivant fait état du taux de représentativité des membres de chacun des groupes cibles au sein du personnel permanent, selon la catégorie d'emploi et par rapport à l'effectif total.

Tableau 17 – Représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent, selon la catégorie d'emploi[32], au 31 mars 2017

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technique		Personnel de bureau		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Communautés culturelles	2	13,3	26	18,0	5	16,1	5	20,8	38	17,8
Anglophones	2	13,3	1	0,7	0	0	0	0	3	1,4
Autochtones	0	0	2	1,4	0	0	1	4,2	3	1,4
Personnes handicapées	0	0	1	0,7	1	3,2	1	4,2	3	1,4

Le tableau suivant présente le taux de représentativité de chacun des groupes au cours des trois dernières années.

Tableau 18 – Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent au 31 mars

Groupe cible	2017		2016		2015	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total (%)
Communautés culturelles	38	17,8	33	14,7	32	13,9
Anglophones	3	1,4	1	0,4	1	0,4
Autochtones	3	1,4	3	1,3	3	1,3
Personnes handicapées	3	1,4	3	1,3	3	1,3

[32] L'effectif selon la catégorie d'emploi se répartissait ainsi au 31 mars 2017 : personnel d'encadrement (15), personnel professionnel (144), personnel technique (31) et personnel de bureau (24), pour un total de 214 personnes.

Femmes

En 2016-2017, le personnel féminin constituait 69 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

Tableau 19 – Taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi en 2016-2017

	Permanent	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	5	12	8	0	25
Nombre total de personnes embauchées	10	18	8	0	36
Taux d'embauche (%)	50	67	100	0	69

Au 31 mars 2017, les femmes comptaient pour 66 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes selon la catégorie d'emploi.

Tableau 20 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, selon la catégorie d'emploi, au 31 mars 2017

	Personnel d'encadrement[33]	Personnel professionnel[34]	Personnel technique	Personnel de bureau	Total
Effectif total (hommes et femmes)	15	144	31	24	214
Femmes	9	91	20	21	141
Taux de représentativité (%)	60	63	65	88	66

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de cet exercice, les gestionnaires ont été de nouveau informés des objectifs gouvernementaux et sensibilisés à l'importance d'embaucher des personnes appartenant aux groupes cibles.

Pour ce qui est des personnes handicapées, aucun projet n'a été soumis au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). Toutefois, une activité de sensibilisation destinée à l'ensemble du personnel a eu lieu à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.

[33] Y compris le personnel hors cadre.

[34] Y compris les avocates et les avocats ainsi que les conseillères et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Tableau 21 – Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)			
	Automne 2016 (cohorte 2017)	Automne 2015 (cohorte 2016)	Automne 2014 (cohorte 2015)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	0	0	0
	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0	0

Programme d'aide aux employés

Ce programme vise à permettre aux membres du personnel d'accéder, de façon confidentielle, à des services professionnels qui les aideront à régler, le cas échéant, tout problème personnel susceptible de perturber leur fonctionnement professionnel ou personnel. À cette fin, l'Office a renouvelé le contrat conclu avec l'entreprise Les Consultants Longpré & Associés inc. Au cours de l'exercice, 18 personnes ont eu recours à ces services, ce qui représente une dépense totale de 5 592 $.

Relations du travail

Le Comité ministériel de relations professionnelles a tenu 3 rencontres et le Comité mixte ministériel de relations professionnelles a tenu 4 rencontres avec les représentants de l'employeur.

5.2 Bonis au rendement

En 2016-2017, aucun boni au rendement n'a été accordé à un cadre ou à un titulaire d'emploi supérieur pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Relativement à l'entente à l'égard des éléments de rémunération globale conclue le 20 décembre 2016 entre le Secrétariat du Conseil du trésor et l'Alliance des cadres de l'État, les dispositions liées aux bonis au rendement ou toute autre rémunération incitative sont abrogées à compter de l'exercice 2016-2017.

	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
Total	0	0

5.3 Politique de financement des services publics

En 2016-2017, l'Office n'a offert aucun service tarifé dans le cadre de la Politique de financement des services publics. Toutefois, il a offert des conseils terminolinguistiques tarifés au moyen d'une ligne surtaxée dont les revenus ont été réaffectés au maintien et à l'amélioration du service. De ce fait, aucun revenu n'a été remis au gouvernement du Québec.

5.4 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

Le mandat du comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP) est de soutenir le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et obligations au regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ainsi qu'au regard de ses règlements. En 2016-2017, le comité était composé de 7 personnes. Au besoin, le comité fait appel à l'expertise de 2 personnes-ressources pour l'application des articles 7 et 8 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Lors du même exercice, le CAIPRP a été appelé à collaborer étroitement avec le comité de la sécurité de l'information (CSI).

Au cours du dernier exercice, le comité s'est réuni à 3 reprises. Le 28 mars 2017, il a adopté son plan d'action 2016-2018. Plusieurs activités de sensibilisation et des formations sont prévues au plan d'action du CAIPRP. Elles pourront être menées conjointement avec le CSI, le cas échéant. En tout temps, le comité s'assure que l'Office diffuse les documents ou les renseignements visés par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels dans les temps prescrits. Par l'entremise du site intranet de l'Office, il informe également le personnel de ses actions et de ses objectifs. En 2016-2017, deux brèves ont ainsi été publiées pour permettre une meilleure compréhension de la Loi sur l'accès et ses règlements.

Comme le montrent les tableaux qui suivent, au cours du dernier exercice, l'Office a reçu 102 demandes d'accès à l'information. Il a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 89 (soit 87 %) de ces demandes.

Tableau 22 – Nombre et nature des demandes d'accès en 2016-2017	
Documents relatifs à un dossier demandé par une partie en cause	2
Documents concernant un tiers	83
Documents administratifs	16
Documents confirmant l'existence d'un dossier	1
Total	102

Tableau 23 – Demandes d'accès traitées en 2016-2017 selon le type de réponse obtenue	
Demandes acceptées totalement	81
Demandes acceptées partiellement	8
Total des demandes acceptées	**89**
Demandes refusées au regard d'une ou de plusieurs lois[*]	5
Demandes relevant davantage de la compétence d'un autre organisme, vers lequel le demandeur a été dirigé	1
Demandes de documents non détenus par l'Office	7
Total des demandes refusées	**13**
Désistement	0

Aucune demande refusée ou acceptée partiellement n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec. Deux demandes de révision déposées au cours d'exercices financiers précédents demeurent encore en attente d'audition. Au surplus, aucune demande n'a nécessité l'adoption de mesures d'accommodements raisonnables visant à permettre à une personne d'exercer ses droits.

Le tableau suivant fait état du délai de traitement des demandes d'accès.

Tableau 24 – Délai des demandes d'accès traitées en 2016-2017			
Délai	De 1 à 20 jours	De 21 à 30 jours	31 jours ou plus
Nombre de demandes traitées	85	17	0

5.5 Allégement réglementaire et administratif

Selon la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif (décret 32-2014), les réalisations découlant des engagements rendus publics dans le Plan stratégique en matière d'allégement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises sont présentées dans le rapport annuel de gestion. Les organisations assujetties ont l'obligation de réduire le coût des formalités administratives de 30 % au cours de la période 2004-2018. D'autres mesures, non associées directement à la réglementation ni aux exigences administratives qui en découlent, peuvent être révisées avec l'objectif de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises.

Bien que l'Office ne soit pas soumis à cette exigence, il fait état des mesures de nature non réglementaire ayant permis s'il y a lieu de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, comme la simplification des formulaires de demande d'aide financière et la révision des processus administratifs internes afin de les rendre plus efficients pour les entreprises.

[*] Les refus se fondent principalement sur la combinaison des articles 9, 28(2°), 28(3°) et 28(5°) de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et des articles 22, 23, 24, 53 et 54 de cette loi concernant les renseignements personnels et ceux sur les tiers. D'autres refus résultent de l'application des articles 15, 20, 31, 34, 37 et 40 de cette loi.

En 2016-2017, un projet pilote portant sur l'allégement du processus de francisation a été lancé et il s'adresse à des entreprises qui exercent un contrôle pour certaines activités des commerces placés sous leur enseigne et qui ont démontré, au cours des années, leur engagement à l'égard du français et de la conformité à la Charte. En 2016-2017, deux enseignes ont convenu de participer à ce projet. Ainsi, 65 entreprises qui dépendent d'elles utiliseront un formulaire allégé pour le suivi de leur situation linguistique.

5.6 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Ces standards permettent, notamment, à tout site Web, public, intranet ou extranet, d'être accessible afin de faciliter son utilisation par toute personne, handicapée ou non.

Éléments de réponse	
Liste des sections ou sites Web encore non conformes : • www.oqlf.gouv.qc.ca • www.francofete.qc.ca	Une refonte majeure et des investissements importants sont requis pour que le site Web et la Banque de dépannage linguistique soient conformes aux standards d'accessibilité. Étant donné le moratoire instauré par le Conseil des ministres sur tout projet de développement ou de refonte de sites Web dans l'ensemble des ministères et organismes, aucune refonte n'est actuellement planifiée. Présentement, seuls les nouveaux documents ou les nouvelles pages Web sont conformes. La dernière mouture du site Web promotionnel de la Francofête tient compte des standards d'accessibilité. Cependant, dans la section Jeux et concours, certains contenus ne sont pas accessibles en raison de contraintes techniques.
Réalisation d'un audit de conformité	Aucun audit de conformité n'a été réalisé.
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards	Les documents téléchargeables sont systématiquement vérifiés avant d'être publiés. Un travail de sensibilisation a été effectué auprès du personnel qui fait affaire avec les fournisseurs externes pour s'assurer que les documents produits sont conformes aux standards.
Liste des obstacles et des situations particulières	La difficulté à recruter du personnel spécialisé en développement Web constitue le principal obstacle.
Élaboration d'un plan d'action	Aucun plan d'action particulier n'est en cours d'élaboration en ce qui concerne l'accessibilité des sites Web. Certaines mesures et certaines actions sont incluses dans le plan d'action de l'organisme touchant les personnes handicapées.
Démarche de sensibilisation et de formation	Des rappels sont faits à l'occasion auprès des membres du personnel.
Ressources mises à contribution	Le personnel de l'équipe Web de la Direction des communications ainsi que certains membres du personnel de la Direction générale des services linguistiques sont mis à contribution. Des outils technologiques gratuits sont utilisés pour vérifier l'accessibilité. Deux ressources ont été formées pour rendre les documents téléchargeables conformes aux standards.
Cadre de gouvernance	Les standards gouvernementaux ont été mis en place.

5.7 Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de service

Le tableau qui suit fait état de l'effectif de l'Office en heures rémunérées pour l'exercice financier 2016-2017, par catégorie d'emplois, comme le prévoit la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État. Pour l'année 2016-2017, l'Office a respecté la cible de 453 100 heures (ce qui correspond à 248 ETC) fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Tableau 25 – Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour l'exercice financier 2016-2017[36]

Catégorie[37]	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées 1 + 2 = (3)	Total en ETC transposés 3/1826,3 h = (4)	Nombre d'employés au 31 mars 2017
Personnel d'encadrement	26 243	0	26 243	14,37	15
Personnel professionnel	255 772	894	256 666	140,54	159
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	105 619	364	105 983	58,03	61
Total en heures	387 634	1 258	388 892	212,94	235
Total en ETC transposés (total des heures/1826,3 h)	212,25	0,69	212,94	212,94	–

Le tableau suivant fait état des contrats de service dont le montant est de 25 000 $ ou plus pour cette même année.

Tableau 26 – Contrats de service dont le montant est de 25 000 $ ou plus conclus entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017

Type de contrat	Nombre	Valeur
Contrat de service avec une personne physique (dans les affaires ou non)	0	0
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique[38]	0	0
Total	0	0

[36] Données au 15 mars fournies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

[37] Les étudiants, les étudiantes et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la Loi sur la fonction publique.

[38] Inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

5.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

L'Office doit faire état de l'application de sa politique linguistique institutionnelle depuis l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration. Les tableaux qui suivent résument les principales informations et réalisations liées à la politique linguistique de l'Office.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Non
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	Aucune
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Non

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle? 1. Projet en cours d'élaboration 2. Projet soumis pour commentaires à l'Office 3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office 4. Avis officiel de l'Office reçu 5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par la ou le sous-ministre, la dirigeante ou le dirigeant 6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	Étape 6
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par la ou le sous-ministre, la dirigeante ou le dirigeant (s'il y a lieu).	26 février 2015

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après le mois de mars 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?	Non
Si oui, lesquelles?	-
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel en vue de l'application de votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	Diffusion de deux capsules d'information
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel : • prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice? • prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice?	 Oui Oui

5.9 Développement durable

Au cours de l'exercice, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont adopté le Plan d'action de développement durable 2016-2020. Si les actions accomplies dans le cadre du plan d'action précédent étaient principalement axées sur les aspects internes de l'organisation, elles seront, dans ce nouveau plan, orientées davantage vers l'externe, comme l'exige le gouvernement du Québec dans la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020*.

L'Office et la Commission travailleront ainsi avec différents partenaires afin de créer des projets rassembleurs qui permettront de réaffirmer leur rôle dans la collectivité québécoise. De plus, ils entendent poursuivre leurs efforts pour renforcer l'expertise de toutes leurs équipes en matière de gestion responsable. À cet effet, des outils et des moyens concrets (politique, grille d'évaluation, aide-mémoire, etc.) seront mis en place pour formaliser des pratiques responsables déjà existantes ou nouvelles.

Le nouveau plan d'action de l'organisation se concentre autour de 2 des 8 grandes orientations gouvernementales définies dans la nouvelle stratégie de développement durable, à savoir : l'orientation 1, Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique, et l'orientation 4, Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques. Au total, 5 des 27 objectifs gouvernementaux sont d'ailleurs rattachés à ces deux orientations.

Le plan d'action 2016-2020 comprend aussi 3 des 5 activités incontournables présentées dans la stratégie gouvernementale. Il s'agit des activités suivantes :

- contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable;
- prise en compte des principes de développement durable;
- contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable.

L'activité incontournable 4, Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises, n'a pas été retenue, parce qu'elle s'adresse aux ministères et aux organismes qui participent au Plan d'accompagnement-conseil des entreprises, ce qui n'est pas le cas de l'Office, car il n'accompagne pas les entreprises dans leur démarche de développement durable. Quant à l'activité incontournable 5, Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial, elle n'a pas été retenue, parce que l'Office n'accompagne pas les organismes municipaux dans leur démarche de développement durable.

Activités réalisées au cours de l'exercice 2016-2017

Orientation gouvernementale 1 : Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique			
Objectif gouvernemental 1.1 : Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique			
Engagement de l'organisme : Promouvoir et mettre en œuvre des mesures de réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées dans les activités quotidiennes			
	Action	**Indicateur et cible**	**Résultats 2016-2017**
1	Favoriser les achats responsables	Pourcentage d'achats effectués pour lesquels la responsabilité a été vérifiée Cible : 40 % en 2017	L'Office n'étant pas en mesure de calculer le pourcentage d'achats responsables effectués pour le 31 mars 2017, il prévoit, avec les nouveaux outils fournis par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, établir une méthodologie d'évaluation de cette mesure pour le 30 septembre 2017. Cependant, en 2016-2017 et depuis quelques années, des actions et des procédures de vérification ont été mises en place afin de favoriser ce type d'achats. La recherche de produits possédant un équivalent écoresponsable est l'une d'elles. D'autres actions, comme l'acquisition de papier 100 % recyclé, la récupération d'articles de bureau à des fins de réutilisation et le regroupement d'achats pour diminuer le nombre de livraisons, en constituent quelques exemples.
4	Adopter des critères pour favoriser les pratiques responsables, notamment en ce qui concerne les déplacements, les réunions et l'information transmise aux entreprises, aux citoyennes, aux citoyens ainsi qu'aux partenaires	Date d'adoption d'une grille d'évaluation des pratiques responsables lors de l'organisation de réunions des comités officiels de l'Office et de la Commission Cible : 31 mars 2017 Date d'adoption d'un aide-mémoire concernant les meilleures pratiques de diffusion de l'information dans un souci de développement durable Cible : 31 mars 2017 Date d'adoption de critères permettant de s'assurer que les déplacements réalisés par les employés sont optimaux Cible : 31 mars 2017	Une grille d'évaluation des pratiques responsables lors de l'organisation de réunions a été adoptée le 23 mars 2017. L'aide-mémoire concernant les meilleures pratiques de diffusion de l'information est en cours d'élaboration. Il sera arrimé à la charte éditoriale qui est aussi en cours d'élaboration. L'adoption de l'aide-mémoire est prévue pour le printemps 2017. L'Office prévoit adopter des critères permettant de s'assurer que les déplacements réalisés par les employés sont optimaux d'ici le 30 septembre 2017. Bien que les critères ne soient pas encore adoptés officiellement, l'Office a, depuis quelques années, dans le cadre de mesures d'économie gouvernementales, instauré diverses mesures afin de favoriser des pratiques responsables : l'utilisation de la visioconférence pour réduire les déplacements et l'ajout de la mention « adhérant au programme de développement durable » sur les formulaires de réservation d'hébergement.

Objectif gouvernemental 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes publics

Engagement de l'organisme : Prendre en compte les principes de développement durable dans les dossiers stratégiques de l'Office

	Action	Indicateur et cible	Résultats 2016-2017
5	Intégrer une grille encadrant la prise en compte des principes de développement durable à tout dossier stratégique présenté au comité directeur	Date d'adoption de la grille Cible : 31 mars 2017	La grille encadrant la prise en compte des principes de développement durable pour tout dossier stratégique a été adoptée le 23 mars 2017.
6	S'assurer que le comité du développement durable joue un rôle-conseil sur les questions relevant de sa compétence	Nombre et nature des mandats d'accompagnement assumés par un membre du comité du développement durable Cible : s. o.	Le comité du développement durable a assuré un rôle-conseil tout au long de l'élaboration du plan d'action 2016-2020, qui a été adopté en juin 2016. Suivi à l'interne : au cours de la dernière année, le comité a reçu 9 questions du personnel par l'entremise de la boîte de réception ou lors de rencontres d'équipe. Ces questions portaient notamment sur l'économie d'énergie, l'impression, le recyclage, le transport et les achats écoresponsables. Suivi à l'externe : une collaboration a été établie entre l'Office et les responsables du développement durable du ministère de la Culture et des Communications, dans le but d'enrichir le vocabulaire du développement durable pour mieux préciser le lien entre le développement durable et la culture. Le comité a répondu à une étudiante à la maîtrise de l'Université Laval intéressée à la mise en place des incitatifs pour encourager le personnel à utiliser des moyens de transport plus verts.

Objectif gouvernemental 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Engagement de l'organisme : Favoriser, chez le personnel de l'Office, l'acquisition de connaissances et de compétences en matière de développement durable

	Action	Indicateur et cible	Résultats 2016-2017
8	Mettre en valeur les liens existants entre les activités de l'organisation et les principes de développement durable	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 1 par année	À l'occasion du lancement du nouveau plan d'action, les 1er et 2 février 2017, le président-directeur général a rappelé au personnel différents liens qui existent entre certains principes de développement durable (équité et solidarité sociale, préservation de la biodiversité, production et consommation responsables) et les activités de l'organisation.
9	Maintenir différentes activités de promotion et de sensibilisation	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 4 par année	Lancement officiel du plan d'action 2016-2020. Tournée dans les équipes pour leur présenter le plan d'action et les actions qui les concernent. Diffusion des activités de développement durable et des journées thématiques à l'échelle mondiale (babillards à Montréal et à Québec, ainsi que dans la section Développement durable de l'intranet). Deux brèves ont aussi été publiées, dont une le 9 juin 2016 (écologie urbaine estivale) et une autre le 16 décembre 2016 (Noël écoresponsable).

Objectif gouvernemental 1.5 : Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial			
Engagement de l'organisme : Promouvoir des noms de lieux qui favorisent la sauvegarde et la mise en valeur de nos patrimoines et contribuer au rayonnement de la langue française			
Action[39]		**Indicateur et cible**	**Résultats 2016-2017**
10	Adopter une procédure particulière visant l'échange d'informations entre la Commission et les différents acteurs, dans le cadre du Programme de désignations commémoratives	Date d'approbation du Programme de désignations commémoratives (y compris la procédure) Cible : 31 mars 2017	Le projet de Programme de désignations toponymiques commémoratives a été approuvé par le gestionnaire responsable de la Direction de la toponymie, le 31 mars 2017.
11	Promouvoir l'utilisation du français dans les domaines scientifiques et techniques	Nombre et nature des moyens mis en œuvre Cible : 1 par année	Parution et diffusion du vocabulaire sur les moteurs d'aéronefs : *La mécanique du ciel*. L'Office a répondu au besoin du secteur de l'aéronautique pour aider les entreprises québécoises dans leur objectif d'uniformiser la terminologie du domaine et ainsi permettre aux membres de leur personnel de s'exprimer dans un même langage avec leurs homologues francophones en Europe et en Afrique. Ainsi, dans les dernières années, 3 signets en aéronautique ont vu le jour : un premier portant sur les instruments de navigation, un second portant sur la sécurité aérienne et un troisième portant sur les moteurs d'aéronefs. C'est ce dernier volet qui a été ciblé pour réaliser l'action 11 du Plan d'action de développement durable et qui a ainsi fait l'objet d'une large diffusion. Des spécialistes de l'entreprise Pratt & Whitney ont participé à ce projet en relisant et en commentant les fiches terminologiques produites par deux terminologues de l'Office. Le vocabulaire, qui comporte 80 concepts, a été envoyé par voie électronique à 196 entreprises du milieu de l'aéronautique, à 5 écoles d'aéronautique et d'ingénierie, ainsi qu'à la table sectorielle en aéronautique.

[39] Ces actions sont liées à l'Agenda 21 de la culture du Québec.

Objectifs gouvernementaux non retenus

Parmi les 27 objectifs gouvernementaux, 22 n'ont pas été retenus par l'Office. Voici les 3 motifs pouvant justifier qu'un objectif n'ait pas été retenu :

1. Les responsabilités découlant de sa mission, de son mandat, de ses compétences ou de son champ d'intervention ne permettent pas à l'organisme de contribuer à l'atteinte de cet objectif gouvernemental;
2. Une autre action du Plan d'action de développement durable 2016-2020 de l'organisation contribue à l'atteinte de cet objectif gouvernemental;
3. Un autre engagement de l'organisation concourt déjà à l'atteinte de cet objectif gouvernemental.

Libellé des orientations et des objectifs non retenus		Motif
Orientation 1 : Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique		
Objectif 1.3	Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre de politiques et de mesures gouvernementales	1
Objectif 1.6	Coopérer au développement durable au plan national et au plan international, en particulier avec la Francophonie	1
Orientation 2 : Développer une économie prospère d'une façon durable, verte et responsable		
Objectif 2.1	Appuyer le développement de pratiques et de modèles d'affaires verts et responsables	1
Objectif 2.2	Appuyer le développement des filières vertes et des biens et services écoresponsables produits au Québec	1
Objectif 2.3	Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable	1
Objectif 2.4	Développer et mettre en valeur les compétences permettant de soutenir la transition vers une économie verte et responsable	1
Objectif 2.5	Aider les consommateurs à faire des choix responsables	1
Orientation 3 : Gérer les ressources naturelles de façon responsable et respectueuse de la biodiversité		
Objectif 3.1	Gérer les ressources naturelles de manière à soutenir la vitalité économique et à maintenir la biodiversité, de façon efficiente et concertée	1
Objectif 3.2	Conserver et mettre en valeur la biodiversité, les écosystèmes et les services écologiques en améliorant les interventions et les pratiques de la société	1
Orientation 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques		
Objectif 4.2	Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	1
Objectif 4.3	Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés	1

Libellé des orientations et des objectifs non retenus		Motif
Orientation 5 : Améliorer par la prévention la santé de la population		
Objectif 5.1	Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie	1
Objectif 5.2	Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires	1
Orientation 6 : Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités		
Objectif 6.1	Favoriser la mise en œuvre de bonnes pratiques d'aménagement du territoire. En raison de sa mission, qui est de s'assurer que les territoires du Québec sont nommés avec justesse, la Commission de toponymie participe aux bonnes pratiques d'aménagement du territoire.	3
Objectif 6.2	Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	1
Objectif 6.3	Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités	1
Objectif 6.4	Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels	1

Annexes

Annexe I : Organigramme

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

* Cette direction générale compte du personnel à Gatineau, à Montréal, à Québec, à Rimouski, à Rouyn-Noranda, à Saguenay, à Sherbrooke et à Trois-Rivières.

Annexe II : Lois et règlements appliqués en totalité ou en partie par l'Office

La Charte de la langue française est au cœur de la politique linguistique québécoise. Elle est complétée par treize règlements, dont certains sont appliqués par l'Office.

Voici la loi et les sept règlements appliqués par l'organisation :

- Charte de la langue française (c. C-11)
- Règlement sur l'affichage de l'Administration (c. C-11, r. 1)
- Règlement de l'Office québécois de la langue française sur la définition de « siège » et sur la reconnaissance des sièges pouvant faire l'objet d'ententes particulières avec l'Office (c. C-11, r. 3)
- Règlement sur la délivrance d'attestations de connaissance de la langue officielle en vue de l'admission aux ordres professionnels et sur certains équivalents à ces attestations (c. C-11, r. 4)
- Règlement sur la langue du commerce et des affaires (c. C-11, r. 9)
- Règlement autorisant les ordres professionnels à déroger à l'application de l'article 35 de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 10)
- Règlement précisant la portée de l'expression « de façon nettement prédominante » pour l'application de la Charte de la langue française (c. C-11, r. 11)
- Règlement précisant la portée des termes et des expressions utilisés à l'article 144 de la Charte de la langue française et facilitant sa mise en œuvre (c. C-11, r. 12)

Annexe III : Programme de soutien aux associations et organismes pour la promotion de la francisation dans les entreprises

Ce programme a pour objectif d'amener des partenaires socioéconomiques, dont les associations du secteur privé, à partager avec le gouvernement la responsabilité de faire du français la langue normale et habituelle de la vie publique. Il cherche ultimement à promouvoir le français et à renforcer son utilisation au travail, dans le service à la clientèle, dans la mise en marché de biens et de services et dans l'affichage, et ce, plus particulièrement au sein des entreprises qui emploient moins de 50 personnes. En 2016-2017, l'accent a été mis sur des projets visant la réalisation d'activités de promotion et de sensibilisation.

Tableau 27 – Tableau récapitulatif des subventions accordées au 31 mars 2017

Association	Région	Subvention accordée en 2016-2017	Montant versé en 2016-2017
Association des marchands dépanneurs et épiciers du Québec	03	52 936 $	39 702,00 $
Association Québec-France-Sherbrooke-Estrie	05	19 875 $	14 906,00 $
Centre d'appui aux communautés immigrantes de Bordeaux-Cartierville	06	43 444 $	32 583,00 $
Centre d'Intégration Multi-Services de l'Ouest de l'Île	06	49 856 $	37 392,00 $
Chambre de commerce de l'Est de Montréal	06	75 000 $	56 250,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de la Rive-Sud	16	75 000 $	56 250,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Laval	13	74 978 $	56 234,00 $
Chambre de commerce et d'industrie de Rouyn-Noranda	08	50 486 $	37 865,00 $
Chambre de commerce et d'industrie du sud-ouest de Montréal	06	73 316 $	54 987,00 $
Chambre de commerce gaie du Québec	06	50 100 $	37 575,00 $
Confédération des syndicats nationaux	06	62 870 $	47 153,00 $
Fédération des chambres de commerce de la province de Québec	06	26 250 $	19 687,00 $
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (V.2)	06	98 772 $	74 079,00 $
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (V.1)	06	75 000 $	56 250,00 $
Impératif français	07	75 000 $	75 000,00 $
Mouvement Québec français	06	37 500 $	28 125,00 $
Réseau ACTION TI inc.	06	16 500 $	12 375,00 $
Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie	04	72 358 $	54 269,00 $
Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal	06	37 500 $	28 125,00 $
Université Concordia	06	68 219 $	51 164,00 $
Total		1 134 960 $	869 971,00 $
Total des versements effectués en 2016-2017 relativement aux projets autorisés en 2015-2016			530 312,47 $
Total des versements effectués en 2016-2017			1 400 283,47 $

Annexe IV : Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office québécois de la langue française[40]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de l'Office québécois de la langue française nommés par le gouvernement en vertu de l'article 165 de la Charte de la langue française.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de l'Office sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de l'Office est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M-30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Discrétion

4. Le membre de l'Office est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions, à moins d'y être expressément autorisé par l'Office.

[40] Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2016-2017.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de l'Office représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si l'Office exige le respect de la confidentialité.

5. Le président-directeur général de l'Office doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de l'Office le président-directeur général ou le porte-parole de l'Office et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par le président-directeur général.

Neutralité

7. Le membre de l'Office doit, dans l'exercice de ses fonctions, agir indépendamment de toute considération politique partisane et indépendamment de tout groupe de pression.

8. Le président-directeur général de l'Office doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

9. Le président-directeur général de l'Office ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président-directeur général de l'Office doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. Le membre de l'Office doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions ou dans une situation jetant un doute raisonnable sur sa capacité d'exercer ses fonctions avec loyauté.

Lorsque le présent code ne prévoit pas une situation particulière, le membre doit déterminer si son comportement respecte ce que l'Office peut raisonnablement attendre du comportement d'un membre dans ces circonstances. Il doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que la situation risque d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions au sein de l'Office.

S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit, au moyen du formulaire *Déclaration et engagement relatifs aux intérêts et autres fonctions* de l'Office, cette situation au président-directeur général de l'Office. Le cas échéant, il doit s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de l'Office ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. Le membre de l'Office ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de l'Office ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de l'Office doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune autre forme de contribution financière ne peuvent être accordés par l'Office à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président-directeur général, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

    De même, les présidents du Comité d'officialisation linguistique et du Comité de suivi de la situation linguistique ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le gouvernement, selon l'article 165.13 de la Charte[41].

[41] Au moment de l'adoption du présent code, le décret 125-2003 du 12 février 2003 prévoyait des honoraires pour les deux comités.

Activités politiques

17. Le président-directeur général de l'Office doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. Le président-directeur général de l'Office qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

19. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

20. Le membre de l'Office qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'Office, ou un autre organisme ou entreprise avec qui il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les membres de l'Office ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

MESURES D'APPLICATION

21. Le président-directeur général de l'Office est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code. Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.

    Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.

    En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Le présent code d'éthique et de déontologie remplace celui adopté le 6 décembre 2002.

N° de résolution : 2015-115-156

Date : 21 mai 2015

Annexe V : Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission de toponymie[42]

Loi sur le ministère du Conseil exécutif
(RLRQ, c. M-30, art. 3.0.2 (4°); r. 1, art. 3 et 34)

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres de la Commission de toponymie nommés par le gouvernement en vertu de l'article 123 de la Charte de la langue française.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. Les membres de la Commission sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être apportée dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, assiduité et équité.

3. Le membre de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les règles de déontologie et les principes d'éthique prévus par la loi, en particulier ceux prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M 30, r. 1), ainsi que ceux établis dans le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les règles et les principes les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces règles et de ces principes. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Discrétion

4. Le membre de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Il ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle, inédite ou privilégiée obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

   Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre de la Commission représentant une entreprise ou un groupe d'intérêts particulier ou lié à eux de les consulter ni de leur faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si la Commission exige le respect de la confidentialité.

[42] Il n'y a eu aucune intervention en matière d'éthique et de déontologie en 2016-2017.

5. Le président de la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies.

Relations avec le public

6. Seuls peuvent agir ou parler au nom de la Commission le président et, dans certains cas et par délégation, d'autres membres expressément mandatés par lui.

Neutralité

7. Le membre de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes ainsi que de tout groupe de pression.

8. Le président de la Commission doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Conflits d'intérêts

9. Le président de la Commission ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association dont la nature des activités met en conflit ses intérêts personnels et les devoirs de ses fonctions.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu, advenant le cas où un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

10. Le président de la Commission doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, exercer des activités didactiques ou des fonctions d'enseignement rémunérées et des activités non rémunérées pour des organismes sans but lucratif s'il y est autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. Le membre de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit réel, potentiel ou apparent, de quelque nature que ce soit, entre ses intérêts personnels et l'intérêt public.

    S'il a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association, ou s'il a avec eux des liens de nature à le placer en situation de conflit d'intérêts, il doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cette situation au président de la Commission et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération, discussion ou décision susceptible d'affecter l'organisme ou l'association, ou susceptible d'affecter les intérêts de l'entreprise, notamment sa situation par rapport à ses concurrents.

Il doit en outre se retirer de la salle de réunion pour la durée des délibérations ou du vote, soit qu'ils portent sur une telle décision, soit qu'ils visent à déterminer s'il existe ou non à l'égard de ce membre une telle situation de conflit d'intérêts, et le procès-verbal doit alors en faire état.

12. Le membre de la Commission ne doit pas confondre les biens de l'organisme avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

13. Le membre de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. Le membre de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. Le membre de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. Pour éviter tout conflit d'intérêts, aucun contrat ni aucune forme de contribution financière ne peuvent être accordés par la Commission à ses membres dans le but d'obtenir leurs services, à l'exception, dans le cas du président, de la rémunération à laquelle il a droit dans le cadre de ses fonctions.

Activités politiques

17. Le président doit informer le secrétaire général du Conseil exécutif de son intention de présenter sa candidature à une charge publique élective.

18. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

Après-mandat

19. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

20. Le membre de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission, ou un autre organisme ou une autre entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les membres de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

MESURES D'APPLICATION

21. Le président de la Commission est responsable de la mise en œuvre et de l'application du présent code. Pour ce faire, il porte à la connaissance des membres le présent code.

    Il doit s'assurer du respect, par tous les membres, des règles de déontologie et des principes d'éthique qui y sont énoncés et informer l'autorité compétente des cas de manquement.

    En cas de manquement à l'éthique ou à la déontologie, le processus disciplinaire applicable est celui prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Le présent code d'éthique remplace celui adopté le 3 mars 2000.

N° de résolution : 282.6.1

Date : 26 février 2015

Office québécois
de la langue
française
Québec

7493.2017-08